Ministère de la Famille,
des Aînés et de la Condition féminine

Rapport annuel de gestion 2005-2006

Québec

Ministère de la Famille,
des Aînés et de la Condition féminine

Rapport annuel de gestion 2005-2006

Québec

Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine

Secrétariat général
Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine

Direction des relations publiques et des communications
Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine

Ce document peut être consulté sous la rubrique « Publications » du site Internet du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, à l'adresse www.mfacf.gouv.qc.ca.

Dépôt légal – 2006
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN-13 : 978-2-550-48255-0
ISBN-10 : 2-550-48255-7
ISSN : 1718-0392

© Gouvernement du Québec, 2006

2007-04147/

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 24 de la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2006.

Je suis très fière du travail accompli par le Ministère. Je vous assure qu'il poursuivra ses efforts afin de fournir des services de grande qualité aux citoyennes et aux citoyens.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

La ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine,

Carole Théberge

Québec, octobre 2006

Madame Carole Théberge
Ministre de la Famille, des Aînés
et de la Condition féminine
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel de gestion du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2006.

En plus de présenter les divers aspects de l'organisation ministérielle, le rapport annuel de gestion fait état des résultats obtenus au regard des objectifs de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, du Plan stratégique 2005-2008 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2005-2006 du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine.

Je veux particulièrement souligner le travail constant et les compétences que le personnel du Ministère investit pour l'atteinte des objectifs et l'amélioration continue des services.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

La sous-ministre,

Sylvie Barcelo

Québec, octobre 2006

Table des matières

Déclaration de la direction 9

Rapport de validation du vérificateur interne 10

CHAPITRE 1 – Le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine 11

La mission et l'organisation administrative 11

L'offre de service 11

La clientèle 12

Les partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux 12

CHAPITRE 2 – Le contexte socioéconomique 13

L'évolution sociodémographique 13

Les conditions économiques 14

Le marché du travail 14

CHAPITRE 3 – Les résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens 16

Un personnel courtois 16

Une information claire et accessible 17

Un soutien adapté aux services de garde éducatifs 18

Un soutien à la qualité des services de garde éducatifs 19

Des services accessibles 20

La confidentialité 22

Une rétroaction des plaintes 22

Les demandes de renseignements et les plaintes au Secrétariat aux aînés et au Secrétariat à la condition féminine 25

CHAPITRE 4 – Les résultats à l'égard des objectifs stratégiques 26

Orientation 1 : Créer des conditions adaptées aux nouvelles réalités des familles d'aujourd'hui 27

Orientation 2 : Favoriser la pleine contribution des aînés au développement du Québec 35

Orientation 3 : Consolider l'intervention gouvernementale visant l'égalité entre les femmes et les hommes 37

Orientation 4 : Moderniser les interventions du Ministère 40

CHAPITRE 5 – L'utilisation des ressources 44

Les ressources humaines 44

Les ressources budgétaires et financières 46

Les ressources informationnelles 50

CHAPITRE 6 – Les exigences législatives et gouvernementales 52

La protection des renseignements personnels 52

L'accès à l'égalité et le renouvellement de la main-d'œuvre 53

La politique linguistique 58

L'éthique au Ministère 58

Les engagements et les réalisations en matière d'allègement réglementaire et administratif pour les entreprises 59

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 59

ANNEXE 1 Lois et règlements dont l'application relève de la ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine au 31 mars 2006 61

ANNEXE 2 Organigramme du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine au 31 mars 2006 63

ANNEXE 3 Évaluation et recherche 65

ANNEXE 4 Répartition régionale des places sous permis dans les services de garde au 31 mars 2006 69

ANNEXE 5 Indicateurs de gestion de l'organisation 71

Déclaration de la direction

Les résultats et les renseignements contenus dans le présent rapport relevaient de notre responsabilité au 31 mars 2006. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport annuel de gestion et des contrôles afférents.

Le Rapport annuel de gestion 2005-2006 du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine décrit fidèlement la mission et les mandats de celui-ci. Il présente également les engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens ainsi que les objectifs du plan stratégique et du plan annuel de gestion des dépenses du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine.

Tout au cours de l'exercice financier, l'équipe de direction a eu recours à des systèmes d'information et à des mesures de contrôle de manière à assurer l'atteinte des objectifs.

En tant que sous-ministre, sous-ministres adjointes et adjoint et secrétaire, nous avons approuvé le rapport annuel de gestion. Nous déclarons que les données, l'information et les explications contenues dans ce rapport, ainsi que les contrôles afférents à ces données, sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2006.

La sous-ministre,

Sylvie Barcelo

La sous-ministre adjointe aux politiques,

Micheline Gamache

Le sous-ministre adjoint aux services à la famille,

Pierre Lamarche

La sous-ministre adjointe au Secrétariat à la condition féminine,

Michèle Audette

Le secrétaire aux aînés,

Jean-Louis Bazin

Québec, octobre 2006

Rapport de validation du vérificateur interne

Madame Sylvie Barcelo
Sous-ministre
Ministère de la Famille, des Aînés
et de la Condition féminine
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Madame la Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats au regard des objectifs et des indicateurs de performance, annoncés dans le Plan stratégique 2005-2008 et des informations afférentes qui accompagnent ces résultats dans le Rapport annuel de gestion 2005-2006 du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine.

La responsabilité de s'assurer de l'exactitude, de l'intégralité et de la fiabilité des informations divulguées incombe à la direction du Ministère. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur la plausibilité et la cohérence des résultats et des informations afférentes en nous basant sur nos travaux d'examen.

Ces travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à effectuer des calculs, à effectuer des sondages et à susciter des discussions portant sur l'information qui nous a été fournie par le Ministère. Ils ont été effectués conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes et s'inspirent de celles qui régissent les missions d'examen de l'Institut canadien des comptables agréés.

Au cours de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les informations au regard des objectifs et des indicateurs de performance provenant du Plan stratégique 2005-2008 ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le vérificateur interne,

Denis Jacques

Québec, octobre 2006

Chapitre 1

Le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine

La mission et l'organisation administrative

Le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine contribue au développement du Québec en favorisant :

- le mieux-être et l'épanouissement des familles et le développement des enfants;
- la contribution sociale, civique, économique et professionnelle des personnes aînées au développement du Québec;
- l'égalité entre les femmes et les hommes.

Le Ministère assure la cohérence des interventions gouvernementales touchant les familles et les personnes aînées ainsi que le respect des droits des femmes dans le but d'atteindre l'égalité entre les femmes et les hommes.

À cet égard, il coordonne l'action des ministères et des organismes dont les responsabilités se rattachent à sa mission. Il est également responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre de politiques, de programmes, de mesures et de plans d'action.

L'annexe 1 fournit la liste des lois et des règlements dont l'application relève de la ministre.

Pour remplir sa mission, le Ministère s'appuie sur la Direction générale des politiques, l'Agence des services à la famille[1] – également présente dans les régions du Québec –, le Secrétariat aux aînés, le Secrétariat à la condition féminine, la Direction des services à la gestion, la Direction des relations publiques et des communications et le Secrétariat général. L'annexe 2 présente l'organigramme du Ministère au 31 mars 2006.

L'offre de service

Le Ministère propose une offre de service dans les domaines touchant la famille, les personnes aînées, la condition féminine ainsi que l'aide aux organismes communautaires et à divers partenaires nationaux, régionaux et municipaux.

Cette offre porte sur :

- l'aide financière destinée aux familles;
- l'aide financière destinée aux organismes dont les responsabilités touchent la famille, les personnes aînées, la condition féminine et les services de garde;
- l'aide financière destinée aux municipalités, aux municipalités régionales de comté et aux conférences régionales des élus;
- l'organisation et le soutien de l'offre de services de garde éducatifs;
- l'expertise-conseil quant à la cohérence et à la coordination des interventions gouvernementales à l'égard des personnes aînées, en vue de favoriser la reconnaissance de leur rôle et leur pleine participation au développement de la société québécoise;
- l'expertise-conseil quant au développement et à la cohérence des mesures gouvernementales ayant pour objet d'assurer le respect des droits des femmes et l'atteinte de l'égalité;
- l'information à fournir aux personnes et aux familles.

1. Le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine n'a pas déposé de convention de performance et d'imputabilité pour officialiser la mise en place de l'Agence des services à la famille.

La clientèle

Comme responsable de la coordination des mesures relatives aux familles, aux personnes aînées et aux femmes, le Ministère joue un rôle primordial à l'égard de ces publics cibles.

Le Ministère a aussi ses propres programmes qui s'adressent, de façon plus précise :

- aux enfants, de la naissance jusqu'à la fréquentation de la maternelle et, de façon subsidiaire, aux enfants de la maternelle et du primaire qui fréquentent des services de garde éducatifs, ainsi qu'à leurs parents;
- aux familles qui ont des enfants de moins de 18 ans qui reçoivent le crédit d'impôt pour le soutien aux enfants et, s'il y a lieu, un supplément pour enfant handicapé.

Les partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux

Le Ministère compte sur plusieurs partenaires pour mener à bien sa mission.

Les partenaires gouvernementaux

Les partenaires gouvernementaux sont les suivants :

- le Réseau gouvernemental de la politique familiale du Québec, présidé par le Ministère et composé d'une vingtaine de ministères et d'organismes gouvernementaux qui rendent compte mutuellement de leurs politiques et de leurs programmes en faveur des familles et des enfants et qui s'assurent de la complémentarité et de la cohérence de ces politiques et ces programmes;
- le Réseau des responsables du dossier de la condition féminine dans quelque trente ministères et organismes gouvernementaux, qui est coordonné par le Secrétariat à la condition féminine et qui fait en sorte que la préoccupation de l'égalité entre les femmes et les hommes soit intégrée dans les activités, programmes et services de ces ministères et organismes;
- le Conseil de la famille et de l'enfance, le Conseil des aînés et le Conseil du statut de la femme, qui conseillent la ministre sur les questions relatives à la famille et à l'enfance, aux personnes aînées et à la condition féminine;
- la Régie des rentes du Québec, Revenu Québec et le ministère des Finances, qui s'associent au Ministère en ce qui a trait au crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants;
- le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, qui offre au Ministère divers services, principalement de nature administrative;
- les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux ainsi que des gouvernements étrangers.

Les partenaires non gouvernementaux

Le Ministère s'associe aussi à des partenaires de divers milieux, notamment :

- les services de garde éducatifs;
- les associations ou regroupements régionaux et nationaux qui représentent des services de garde ou des travailleuses et travailleurs de ces services;
- les organismes communautaires Famille sur les plans national, régional et local;
- les organismes représentant les personnes aînées;
- des groupements nationaux, régionaux et locaux, principalement des groupes de femmes;
- des organisations internationales;
- les municipalités et les municipalités régionales de comté;
- les conférences régionales des élus;
- les organismes du réseau de la santé et des services sociaux et du réseau scolaire;
- les principales associations syndicales et patronales;
- des ordres professionnels;
- des centres d'étude et de recherche universitaires.

Chapitre 2

Le contexte socioéconomique

Le Ministère se préoccupe des familles et des enfants, des personnes aînées et des femmes. Des évaluations et des recherches, présentées à l'annexe 3, ont contribué à préciser le contexte socioéconomique relatif aux principaux changements sociaux, économiques et démographiques qui ont des répercussions sur la clientèle du Ministère ainsi que sur les besoins à satisfaire. Des renseignements supplémentaires sur les données sociodémographiques, les conditions économiques et le marché du travail se trouvent dans le document intitulé *Un portrait statistique des familles au Québec – Édition 2005*, produit par le Ministère.

L'évolution sociodémographique

Au 1er juillet 2005, la population du Québec était estimée à 7 598 146 habitants. Au cours de l'année 2005, elle s'est accrue de quelque 50 000 personnes. Si, dans les décennies antérieures, les naissances constituaient le principal moteur d'accroissement de la population, ce sont les migrations qui ont pris le relais depuis 2001. En 2005, elles produisaient ainsi plus de 60 % de la hausse de la population. En cela, le Québec n'est pas particulier. Comme plusieurs autres territoires qui connaissent une faible natalité, il doit de plus en plus compter sur l'immigration internationale pour accroître sa population. D'ailleurs, le nombre d'immigrantes et d'immigrants internationaux admis au Québec a sans cesse augmenté au cours des dernières années. Le Québec en recevait 26 600 en 1998, alors qu'il en a reçu 44 247 en 2004.

Avec une faible natalité persistante et un allongement continu de la vie, la pyramide des âges se modifie à sa base et à son sommet. Le poids démographique des jeunes de moins de 20 ans dans la population perd de l'importance, alors qu'augmente celui des personnes de 65 ans ou plus. Les premiers représentaient 22,6 % de la population en 2005, comparativement à 31 % en 1981. Les seconds forment actuellement 13,8 % de la population, comparativement à 8,7 % en 1981. Les enfants de moins de 5 ans constituent une clientèle importante pour le Ministère. Leur effectif est estimé à 373 426 en 2005, un nombre sensiblement équivalent à celui de 2004. Il est important de noter que le groupe des personnes aînées est constitué en majorité de femmes. En 2005, ces dernières étaient 606 649, alors que le nombre d'hommes était estimé à 439 012.

En 2005, pour une troisième année consécutive, le nombre des naissances s'est accru. Sont nés au cours de cette dernière année 76 100 enfants, comparativement à 74 200 en 2004. Le nombre moyen d'enfants par femme se situait à 1,51 en 2005, comparativement à 1,48 l'année précédente. Les femmes ont désormais leur premier enfant à un âge plus avancé. Cependant, pour la première fois depuis les 25 dernières années, l'âge moyen des femmes à la première naissance n'a pas augmenté en 2005. De 25,37 ans en 1980, l'âge moyen s'est haussé graduellement jusqu'à 27,77 ans en 2004, pour reculer légèrement en 2005, à 27,74 ans.

Un certain nombre d'indices laissent entrevoir que les familles n'ont pas fini de se transformer. Ainsi, la proportion des naissances hors mariage a atteint un nouveau sommet en 2005, avec 59,3 % de l'ensemble des naissances. Cela signifie qu'un nombre croissant de couples choisissent l'union libre plutôt que le mariage pour former une famille. Les statistiques les plus récentes sur les mariages, celles de 2004, indiquent d'ailleurs que la proportion d'hommes et de femmes qui se marient pour la première fois n'a jamais été aussi faible. Si les conditions observées en 2004 persistent, dans l'avenir, seuls 27,8 % des hommes et 30,3 % des femmes se marieraient avant leur cinquantième anniversaire. Autre statistique révélatrice : la proportion de mariages rompus par un divorce atteignait un nouveau sommet en 2003, soit 53,5 %.

Les conditions économiques

Le revenu moyen des familles après impôt (en dollars constants de 2003) a crû de façon continue de 1996 à 2002. En 2003, dernière année pour laquelle des données sont disponibles, on a noté un léger recul, leur revenu étant passé de 54 711 $ en 2002 à 54 192 $ en 2003. On remarque une évolution de cette nature chez les familles biparentales, dont le revenu moyen s'établissait à 60 747 $ en 2003. La tendance est moins nette pour les familles monoparentales, quoique leur revenu en 2003 (30.444 $) constituait une nette amélioration par rapport à celui calculé pour l'année 1996 (25 383 $).

Il n'existe pas de seuil de pauvreté au Québec et au Canada. L'une des mesures utilisées est la mesure de faible revenu après impôt, qui révèle que le taux de faible revenu chez les familles biparentales atteignait, en 2003, son niveau le plus bas depuis 1996. La proportion de familles à faible revenu s'établissait à 4,7 % en 2003, comparativement à 7,3 % en 1996. Il en va de même pour les familles monoparentales, dont le taux de faible revenu est passé de 36,6 % en 1996 à 25,9 % en 2003. Le nombre de familles monoparentales prestataires du Programme d'assistance-emploi a d'ailleurs diminué au cours des dernières années.

Selon le dernier recensement canadien (2001), 23 % des personnes de 55 à 59 ans et 49 % des personnes de 60 à 64 ans se déclarent à la retraite. À compter de 65 ans, la grande majorité se déclare retraitée.

Le revenu moyen des personnes de 65 ans ou plus, en dollars constants de 2001, a évolué à la hausse, pour les hommes comme pour les femmes. Chez les hommes, le revenu moyen, de 20 776 $ en 1981, est passé à 24 173 $ en 1991 et à 26 537 $ en 2001. Chez les femmes, ce revenu est passé de 12 644 $ à 15 680 $, puis à 16 153 $ en 2001. De 1981 à 2001, les femmes ont eu un revenu qui oscillait de 61 % à 65 % de celui des hommes.

Comme un plus grand nombre d'hommes bénéficient des rentes de la Régie des rentes du Québec et des régimes privés de retraite, leur rente moyenne est supérieure à celle des femmes. Cette situation reflète les différences de revenus de travail des femmes et des hommes au cours de leur vie active.

Selon la Régie des rentes du Québec, la dépendance des personnes âgées envers les programmes d'assistance de l'État, soit la pension de la Sécurité de la vieillesse et le Supplément de revenu garanti, a fortement diminué au cours des ans. La Sécurité de la vieillesse demeure cependant une source importante de revenus, surtout pour les femmes.

Le marché du travail

L'emploi au Québec a connu une faible croissance en 2005, presque deux fois moindre que celle observée en 2004. La majorité des emplois créés ont cependant été des emplois à temps plein (86 %). Il s'agit d'une tendance similaire à celle observée en 2004.

Globalement, le taux d'activité de la population âgée de 15 ans ou plus a légèrement décliné en 2005. Cette baisse concerne autant les hommes que les femmes. Chez les premiers, le taux est passé de 71,9 % à 71,4 % entre 2004 et 2005 alors que, chez les femmes, il est passé de 60,0 % à 59,9 %. Si la baisse touche les personnes de moins de 45 ans, on observe par contre une hausse de l'activité chez les 45 à 64 ans. Chez les hommes, le taux est passé de 77,3 % à 77,9 % de 2004 à 2005, alors qu'il passait de 62,3 % à 63,1 % chez les femmes. Ce mouvement à la hausse existe depuis quelques années dans cette population et il est plus marqué chez les femmes que chez les hommes.

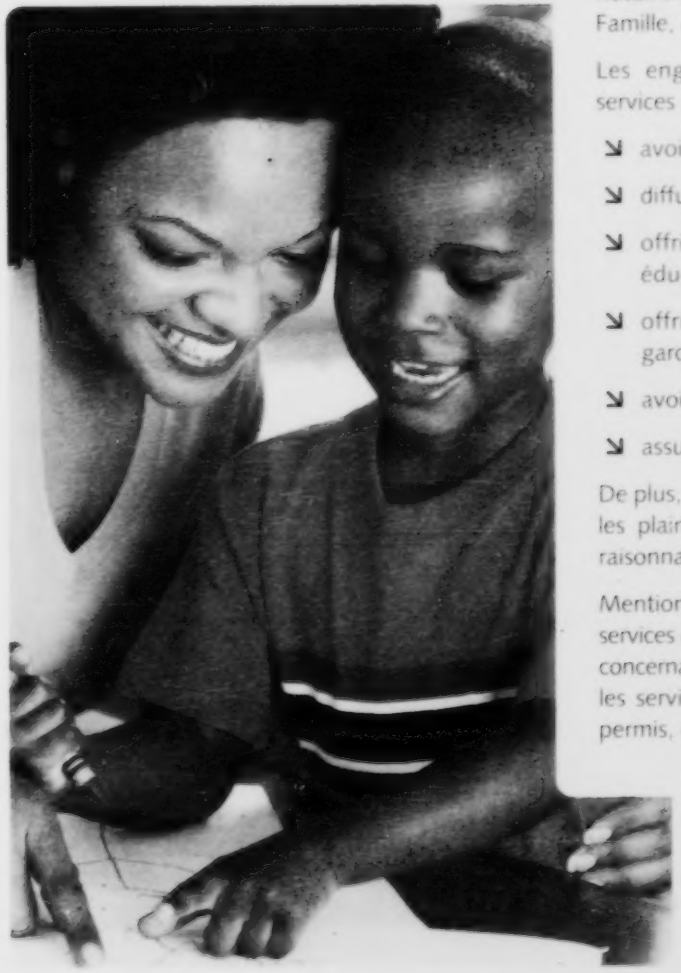
Chez les personnes de 65 ans ou plus, la tendance amorcée en 2001 se poursuit. Les taux d'activité des femmes et des hommes étaient de nouveau à la hausse en 2005. Le taux est passé de 8,7 % à 9,0 % chez les hommes entre 2004 et 2005, et de 3,1 % à 3,6 % chez les femmes.

Les dernières données concernant les mères avec de jeunes enfants remontent à 2004. Ces statistiques indiquent que la hausse de la participation au marché du travail se poursuit. Le taux d'activité des femmes de familles biparentales âgées de 25 à 44 ans et ayant des enfants de moins de 6 ans est passé de 76,7 % en 2003 à 79,1 % en 2004. Le taux d'activité chez les mères monoparentales a connu une hausse encore plus importante, passant de 62,0 % en 2003 à 68,1 % en 2004.

Conséquence de la hausse de la participation des femmes au marché du travail, ces dernières occupent une proportion de plus en plus importante des emplois. Elles en occupaient en effet 45,5 % en 2001, et 46,9 % en 2005. Par ailleurs, en 2005, 74,2 % des emplois occupés par les femmes étaient des emplois à temps plein, comparativement à 88,7 % chez les hommes. La représentation des femmes parmi les employés rémunérés au salaire minimum demeure majoritaire, mais elle diminue depuis quelques années. Par conséquent, celle des hommes augmente. Ainsi, la proportion des femmes parmi l'ensemble des salariés au salaire minimum est passée de 70,4 % en 2001 à 61,0 % en 2004, pendant que celle des hommes passait de 29,6 % à 39,0 %.

Chapitre 3

Les résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens



La présente section fait état des résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du ministère de la Famille et de l'Enfance, rendue publique en avril 2001. On peut la consulter dans le site Internet du Ministère. Une nouvelle déclaration de services sera produite en 2007 afin, notamment, de couvrir la mission du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine.

Les engagements retenus dans la déclaration de services sont les suivants :

- avoir un personnel courtois;
- diffuser une information claire et accessible;
- offrir un soutien adapté aux services de garde éducatifs;
- offrir un soutien à la qualité des services de garde éducatifs;
- avoir des services accessibles;
- assurer la confidentialité des renseignements.

De plus, le Ministère s'est engagé à recevoir et à traiter les plaintes en toute confidentialité dans des délais raisonnables.

Mentionnons que, de manière générale, l'Agence des services à la famille a traité 1 317 plaintes en 2005-2006 concernant les services de garde éducatifs avec permis, les services à la famille et les services de garde sans permis, comparativement à 1 651 en 2004-2005.

Un personnel courtois

Objectif : *Agir avec courtoisie lors de nos échanges et faire preuve, en toute circonstance, de politesse et de délicatesse.*

Indicateur	Résultat au 31 mars 2006
Nombre de plaintes reçues relatives à la courtoisie du personnel	5

Évolution du nombre de plaintes se rapportant à la courtoisie

2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
nd	17	4	5	5

Le personnel veille à établir des relations harmonieuses avec la clientèle et les partenaires. Les gestionnaires et le personnel sont sensibilisés et formés à cette fin.

Par ailleurs, au cours de l'année 2005-2006, le Ministère a reçu cinq plaintes se rapportant à la conduite de membres de son personnel.

Dans deux cas, le gestionnaire responsable a communiqué avec les plaignants et a rencontré les membres du personnel visés par les allégations afin de recueillir leurs commentaires. Cela a permis de dissiper un malentendu dans un cas, tandis que, dans le second cas, l'employé en faute a été réprimandé. Une réponse écrite relative au traitement effectué a été envoyée aux plaignants dans ces deux cas.

Pour ce qui est de la troisième plainte, l'employé a présenté ses excuses et s'est engagé à rétablir une relation professionnelle harmonieuse avec le plaignant. Ce dernier s'est montré satisfait de la démarche.

Le traitement de la quatrième plainte a été interrompu puisqu'il a été impossible de communiquer avec le plaignant. Enfin, une plainte relative aux services du Bureau des renseignements et plaintes du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a été transmise à ce bureau.

Afin de soutenir la démarche des gestionnaires dans le traitement d'une plainte visant un membre du personnel, le Ministère a adopté une procédure particulière. Cette mesure est entrée en vigueur en juin 2005.

Une information claire et accessible

Objectif : *Utiliser un langage clair et simple dans nos communications écrites lors d'une démarche de mise sur pied d'un nouveau service de garde éducatif et lors du versement des subventions.*

Indicateur	Résultat au 31 mars 2006
Nombre de plaintes enregistrées relatives à la clarté d'une communication écrite, lors d'une démarche de mise sur pied d'un nouveau service de garde éducatif ou lors du versement des subventions	0

Évolution du nombre de plaintes se rapportant à la clarté des communications écrites

2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
nd	1	1	3	0

Aucune plainte relative à la clarté d'une communication écrite n'a été enregistrée.

Le Ministère veille à diffuser une information claire et accessible. Son personnel est formé en rédaction stratégique et administrative, et des corrections sont effectuées afin de favoriser l'utilisation d'un langage clair et simple.

Objectif : *Mettre à la disposition du public, dans notre site Internet, une information mise à jour régulièrement concernant la politique familiale, nos programmes et nos services.*

Indicateur	Résultat au 31 mars 2006
Nombre de plaintes enregistrées relatives à l'information fournie dans le site Internet	1

Évolution du nombre de plaintes se rapportant à l'information fournie dans le site Internet

2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
nd	nd	nd	1	1

On a enregistré une plainte, relative à l'outil de recherche servant à localiser les services de garde dans le site Internet. Le Ministère a pris des mesures pour favoriser la satisfaction de la clientèle. Ainsi, une adresse électronique a été ajoutée à la page d'accueil du localisateur de services de garde afin que ceux et celles qui l'utilisent puissent communiquer directement avec la personne responsable du site pour signaler des problèmes techniques. De plus, le Ministère a noté certains éléments pouvant améliorer le localisateur.

Le Ministère a mis en ligne, en avril 2005, son nouveau site Web, qui présente un portail différent pour chacune de ses trois missions : famille, personnes aînées et condition féminine. Au cours de l'année 2005-2006, 728 814 visites ont été enregistrées à la page d'accueil générale du site. Le portail Famille a reçu 303 948 visites et le portail Aînés, 28 019. Le portail Condition féminine reçoit quant à lui un peu plus de 2 900 visites en moyenne par mois. Les statistiques à ce sujet seront plus précises lorsque ce portail sera hébergé au même endroit que les deux autres, ce qui doit être fait en cours d'année. Par ailleurs, le localisateur de services de garde a reçu 143 990 visites de mai 2005 à mars 2006.

Une nouvelle section consacrée à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance a été mise en ligne à l'automne 2005. Elle a permis aux services de garde et au public de suivre les étapes qui ont mené à l'adoption, en décembre 2005, de cette nouvelle loi qui prévoit notamment la mise en place de bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial. La section a été alimentée régulièrement, fournissant de l'information, entre autres, sur la délimitation territoriale de ces nouvelles entités, sur les critères et la sollicitation d'agrément à titre de bureau coordonnateur. De plus, un bulletin d'information électronique a été créé à l'intention des 14 700 responsables d'un service de garde en milieu familial. Depuis la mise en ligne de la section, 35 961 visites ont été enregistrées à la page d'accueil.

Le Ministère a poursuivi ses efforts pour maximiser l'utilisation du réseau Internet, dans le but de rendre de meilleurs services à de meilleurs coûts. Plusieurs documents ont été diffusés exclusivement dans son site Internet. Mentionnons le *Guide administratif concernant la classification et la rémunération du personnel salarié des services de garde et des bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial* ainsi que le guide d'information sur le programme À égalité pour décider, qui vise à augmenter le nombre de femmes dans les postes décisionnels.

Au cours de la prochaine année, les efforts viseront à adapter le site à la nouvelle loi sur les services de garde. Un exemple de changement à apporter : la prise en compte des bureaux coordonnateurs par le localisateur de services de garde en ligne, qui constitue la section la plus visitée après le portail Famille. Le Ministère compte aussi améliorer l'accessibilité de son site Web pour les personnes ayant des incapacités. Le respect des normes d'accessibilité Web permet à toute personne handicapée, ou ne pouvant pas se servir d'une souris, d'avoir accès à l'information contenue dans un site à l'aide de navigateurs vocaux, de lecteurs d'écran et de plages braille.

Un soutien adapté aux services de garde éducatifs

Objectif : *Accorder une écoute attentive et offrir un soutien constant à la recherche de solutions aux problèmes soulevés lors de la mise sur pied, ou dans la consolidation, d'un service de garde éducatif.*

Indicateur	Résultat au 31 mars 2006
Nombre de plaintes enregistrées relatives à l'écoute attentive et au soutien apporté aux services de garde	0

Évolution du nombre de plaintes se rapportant à l'écoute attentive et au soutien constant

2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
nd	6	6	4	0

Aucune plainte n'a été enregistrée concernant cet objectif de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

Le personnel du Ministère a à cœur de conseiller et de soutenir les promotrices et les promoteurs, les titulaires de permis de services de garde, les parents ainsi que les citoyennes et citoyens qui connaissent des difficultés dans la mise sur pied ou la consolidation d'un service de garde éducatif.

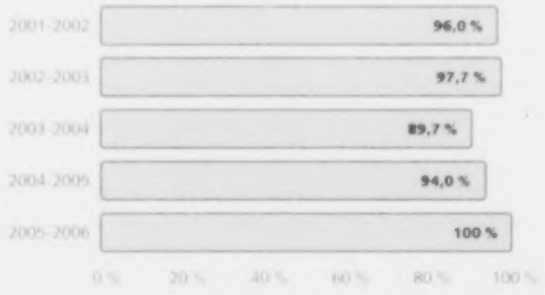
Des formations en matière de communication centrée sur l'écoute et de prévention de l'agressivité en situation d'intervention ont été offertes au personnel du

Ministère au cours de l'année 2005-2006.

Objectif : *Délivrer les nouveaux permis de services de garde éducatifs au cours des deux semaines suivant le dépôt, par une promotrice, un promoteur ou un groupe promoteur, d'un dossier de demande complet et conforme.*

Indicateur	Résultat au 31 mars 2006
Taux de délivrance des nouveaux permis de services de garde éducatifs au cours des deux semaines suivant le dépôt d'un dossier complet et conforme	100 %

Évolution depuis 2001-2002
Taux de délivrance des nouveaux permis de services de garde éducatifs au cours des deux semaines suivant le dépôt d'un dossier complet et conforme



Au cours de l'année 2005-2006, le Ministère a délivré 81 permis à de nouveaux établissements, comparativement à 55 en 2004-2005. Tous ces permis ont été délivrés au cours des deux semaines suivant la présentation d'un dossier complet et conforme. Cela représente un taux de délivrance des nouveaux permis dans le délai prescrit de 100 %, une augmentation par rapport à la période précédente.

Indicateur	Résultat au 31 mars 2006
Nombre de plaintes enregistrées relatives au délai de délivrance de nouveaux permis	0

Évolution du nombre de plaintes se rapportant à la délivrance de nouveaux permis

2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
nd	nd	nd	1	0

Aucune plainte n'a été enregistrée concernant cet objectif de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

Un soutien à la qualité des services de garde éducatifs

Objectif : *Procéder à une inspection des nouveaux services de garde éducatifs dans les six mois suivant leur ouverture, en vue de s'assurer du respect des lois et règlements et de la qualité des services en matière de santé et sécurité.*

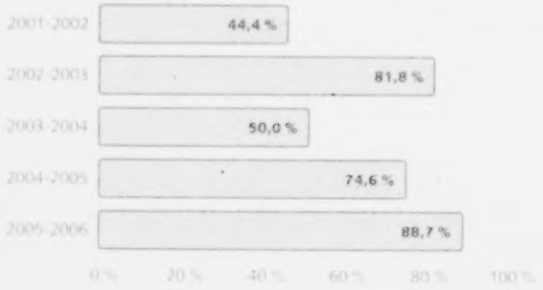
Indicateur	Résultat au 31 mars 2006
Taux d'inspection des nouveaux services de garde éducatifs dans les six mois suivant leur ouverture	88,7 %

Le Ministère accorde beaucoup d'importance à la qualité des services de garde éducatifs. À cet égard, un programme d'évaluation de la qualité des services de garde, instauré au cours des années précédentes, guide les inspectrices et les inspecteurs dans leur travail.

Une inspectrice ou un inspecteur du Ministère effectue une visite des nouveaux services de garde éducatifs dans les six mois suivant leur ouverture afin de faire une première évaluation de la qualité dans un but d'information et de prévention. Cette inspection permet de cerner rapidement les problèmes qui surviennent dans un nouveau service de garde et de fournir l'assistance requise pour apporter les correctifs nécessaires.

Des 71 nouveaux établissements qui devaient faire l'objet d'une inspection en 2005-2006, 63 ont été inspectés dans les six mois suivant leur ouverture. Le taux d'inspection des nouveaux services de garde éducatifs dans ce délai est donc de 88,7 %. Ce résultat représente une augmentation marquée par rapport à 2004-2005, alors que 71 établissements devaient aussi faire l'objet d'une inspection.

Évolution depuis 2001-2002
Taux d'inspection des nouveaux services de garde éducatifs dans les six mois suivant leur ouverture



Les délais survenus pour les huit autres établissements s'expliquent par la priorité accordée à l'inspection des services de garde qui éprouvaient des difficultés majeures ainsi que de ceux qui fonctionnaient sans permis et qui étaient, par conséquent, en infraction au regard des règlements en vigueur.

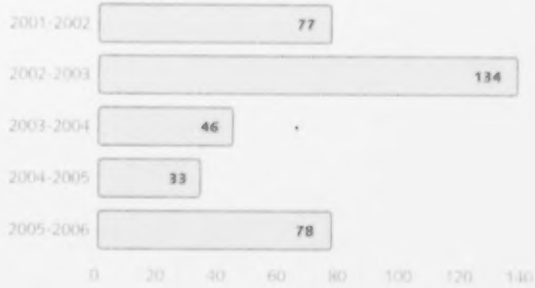
Des services accessibles

Objectif : *Assurer l'accès téléphonique à l'une ou à l'un de nos préposés du centre de renseignements dans un délai n'excédant pas trois minutes, et ce, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30.*

Indicateur	Résultat au 31 mars 2006
Temps moyen d'accès	78 secondes

Depuis janvier 2005, le centre de renseignements est géré, sur la base d'une entente d'impartition, par le Bureau des renseignements et plaintes du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Au cours de l'exercice 2005-2006, le délai d'accès moyen au centre de renseignements a été de 1 minute et 18 secondes pour l'ensemble des demandes de renseignements. Signalons que l'écart pour le temps moyen d'accès à une préposée ou à un préposé entre 2004-2005 et 2005-2006 s'explique par le fait que le personnel préposé aux renseignements traite simultanément des demandes de renseignements touchant les programmes, mesures et services du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine ainsi que ceux du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Les préposées et les préposés aux renseignements répondent aux demandes d'information téléphoniques, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30, à l'exception du mercredi, où les services téléphoniques débutent à 10 h pour permettre la tenue de réunions de formation destinées au personnel. Aucune plainte n'a été formulée au Bureau des renseignements et plaintes en ce qui touche les délais d'accès.

Évolution depuis 2001-2002
Temps moyen d'accès à une préposée ou à un préposé (en secondes)



Les données servant à établir le délai moyen d'attente pour les exercices antérieurs proviennent de l'ancien ministère de la Famille et de l'Enfance.

Les préposées et les préposés aux renseignements répondent principalement :

- à des personnes à la recherche d'un service de garde pour leurs enfants;
- à des personnes qui veulent connaître les démarches à entreprendre pour mettre sur pied un service de garde;
- aux citoyennes et citoyens qui demandent des renseignements sur les lois et les règlements ou sur les règles budgétaires;
- à celles et ceux qui désirent recevoir de la documentation.

Indicateur	Résultat au 31 mars 2006
Nombre de plaintes enregistrées relatives à l'accès à une préposée ou à un préposé	0

Évolution du nombre de plaintes se rapportant à l'accès à une préposée ou à un préposé

2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
nd	1	0	1	0

Par ailleurs, rappelons que le personnel préposé aux renseignements travaillant dans les directions des services à la famille du Ministère donne des renseignements aux services de garde. Aucune plainte n'a été enregistrée relativement à l'accès à une préposée ou à un préposé de ces directions.

Objectif : *Répondre, dans un délai de dix jours ouvrables, à vos demandes écrites de renseignements ou vous confirmer, à l'intérieur du même délai, le moment où une réponse pourra vous être transmise.*

Indicateur	Résultat au 31 mars 2006
Délai moyen de réponse (en jours ouvrables)	nd

Le délai moyen de réponse aux demandes écrites n'est plus disponible depuis le transfert des activités de renseignements au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, en janvier 2005. Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ne dispose pas d'un système qui permet de calculer le délai moyen de réponse. Toutefois, la pratique veut qu'une réponse soit transmise dans les quarante-huit heures ouvrables suivant la demande. Les demandes écrites sont constituées des demandes de renseignements acheminées au Bureau des renseignements et plaintes, par courrier électronique. Durant l'exercice 2005-2006, les préposées et préposés aux renseignements ont répondu à 2 725 demandes de renseignements acheminées par courrier électronique. Chaque personne qui fait une demande reçoit systématiquement un accusé de réception automatisé lui indiquant qu'une réponse à sa demande lui sera transmise dans les dix jours ouvrables. Aucune plainte n'a été transmise au Bureau des renseignements et plaintes quant au délai de traitement des demandes écrites.

Indicateur	Résultat au 31 mars 2006
Nombre de plaintes enregistrées relatives au délai moyen de réponse	0

Évolution du nombre de plaintes se rapportant au délai moyen de réponse

2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
nd	nd	nd	1	0

Aucune plainte n'a été enregistrée concernant cet objectif de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

La confidentialité

Objectif : *Assurer le caractère confidentiel des renseignements qui vous concernent dans le respect de la législation.*

Indicateur	Résultat au 31 mars 2006
Nombre de plaintes enregistrées relatives à la confidentialité des renseignements	1

Evolution du nombre de plaintes se rapportant à la confidentialité des renseignements

2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
nd	1	1	0	1

Une plainte a été enregistrée concernant le non-respect de la confidentialité des renseignements. L'employé du Ministère visé par la plainte a été rencontré par son gestionnaire, et des excuses ont été présentées au plaignant. L'employé s'est engagé à corriger sa conduite et à agir de façon professionnelle. Le plaignant s'est montré satisfait du comportement adopté par l'employé.

Le Ministère veille à assurer la confidentialité des renseignements personnels qu'il détient, notamment en contrôlant l'accès aux documents électroniques et papier et en rendant les dossiers anonymes.

Le bilan des réalisations relatives au respect de la confidentialité est présenté au chapitre 6, qui porte entre autres sur les exigences réglementaires et légales concernant l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Une rétroaction des plaintes

Afin d'améliorer l'accès de la population au Service des plaintes du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, on a révisé les textes relatifs au mandat du Service des plaintes déposés dans le site Internet.

Des actions ont également été prises pour mieux identifier le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine lorsque les citoyennes et les citoyens entrent en communication téléphonique avec le Bureau des renseignements et plaintes du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Par ailleurs, afin de renforcer les mécanismes de communication entre le Bureau et le Service des plaintes, on transmet à ce dernier les rapports statistiques relatifs aux appels concernant le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine que reçoit le Bureau. De plus, afin d'améliorer la cohésion entre les deux entités, on a mandaté une représentante du Service des plaintes pour participer aux échanges relatifs aux renseignements communiqués à la population.

Le Service des plaintes reste vigilant et est sensible à tout commentaire de la population faisant état de difficultés éprouvées pour entrer en communication avec ses services.

Objectif : *Recevoir et traiter votre plainte en toute confidentialité, dans le respect des personnes et pour le meilleur intérêt des enfants et des parents.*

Indicateurs	Résultats au 31 mars 2006
Taux des plaintes traitées en toute confidentialité	100 %
Nombre de plaintes enregistrées relatives à la confidentialité du traitement d'une plainte	0

Au cours de l'année 2005-2006, le Service des plaintes du Ministère n'a reçu aucune plainte relative au non-respect de la confidentialité dans le traitement d'une plainte. Le taux des plaintes traitées en toute confidentialité se maintient donc à 100 % depuis 2001-2002.

Le respect de la confidentialité est une préoccupation constante pour les personnes affectées au traitement des plaintes. Lorsqu'il s'avère impossible d'examiner la plainte sans que l'identité de la plaignante ou du plaignant soit dévoilée, la personne est invitée à signer un formulaire de consentement à la divulgation des renseignements nominatifs. Si elle désire conserver l'anonymat, le Ministère l'informe que la qualité de l'examen de sa plainte peut être compromise, puisqu'il sera impossible d'obtenir des renseignements supplémentaires et de faire le suivi de la plainte. En plus d'être un engagement de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, le respect de la confidentialité est inscrit dans la procédure de traitement des plaintes adoptée par le Ministère.

Afin de s'assurer du respect de la confidentialité, le Ministère s'est doté d'une procédure permettant la communication verbale d'information non nominative sur les plaintes reçues. Par ailleurs, toute demande écrite relative aux documents conservés au dossier est envoyée au responsable de l'accès à l'information du Ministère. Les dossiers de plaintes sont entreposés sous clé dans un local prévu à cette fin. Dans le but de protéger l'information confidentielle sur les plaintes, en dehors des heures normales de travail, l'accès aux locaux est limité au personnel du Service des plaintes.

Objectif : *Traiter rapidement et de façon prioritaire les plaintes qui portent sur une situation pouvant compromettre la santé et la sécurité des enfants.*

Indicateur	Résultat au 31 mars 2006
Taux des plaintes urgentes, qui portent sur une situation pouvant compromettre la santé et la sécurité des enfants, traitées dans un délai maximal de 24 heures	100 %

Les plaintes portant sur une situation compromettant la santé et la sécurité des enfants sont traitées en priorité au Ministère. Conformément à la procédure établie, le Service des plaintes est responsable de la première intervention en situation d'urgence. Afin de pouvoir répondre rapidement à cette exigence, on a sensibilisé les membres du personnel du Service des plaintes du Ministère aux conditions et aux risques susceptibles d'affecter la santé et la sécurité des enfants et au fait qu'il faut traiter ces situations en toute priorité. De plus, des collaborations sont établies avec les directions des services à la famille afin qu'une inspectrice ou un inspecteur puisse intervenir rapidement sur la totalité du territoire.

Au cours de l'année 2005-2006, le Ministère a reçu trois plaintes urgentes. Dans tous les cas, il est intervenu dans les 24 heures suivant la réception de la plainte. Le taux des plaintes urgentes traitées dans les 24 heures se maintient donc à 100 % depuis 2001-2002.

Dans les trois cas, les personnes s'étant plaintes ont été informées de la démarche effectuée. Les interventions menées ont été de nature à corriger les lacunes ou les conditions ayant favorisé de tels événements et à en prévenir la récurrence. Les responsables des services de garde touchés ont pris en charge efficacement les événements. Ils ont mis en place les mesures correctives appropriées et ont entièrement collaboré avec les représentantes et les représentants du Ministère.

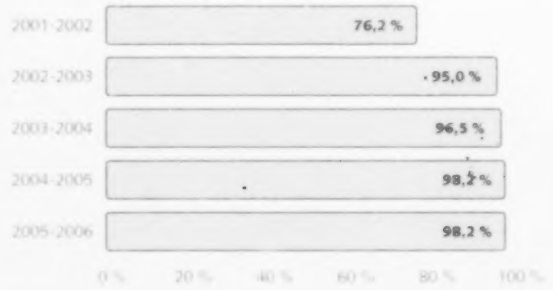
Objectif : *Communiquer avec vous dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de la plainte, afin d'en accuser réception et d'amorcer le processus d'examen de celle-ci.*

Indicateur	Résultat au 31 mars 2006
Taux des plaintes ayant fait l'objet d'un accusé de réception ou d'une communication dans les cinq jours ouvrables suivant leur réception	98,2 %

Le Ministère s'est engagé à communiquer avec la plaignante ou le plaignant dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Cette communication, verbale ou écrite, permet d'amorcer l'examen de la plainte.

En 2005-2006, 98,2 % des 728 plaintes retenues ont fait l'objet d'une communication verbale ou écrite dans les cinq jours ouvrables suivant leur réception. Cette performance est identique à celle qui avait été enregistrée pour l'année 2004-2005. En effet, rappelons que l'an dernier, 98,2 % des 840 plaintes retenues avaient fait l'objet d'une communication verbale ou écrite dans les cinq jours ouvrables suivant leur réception.

Évolution depuis 2001-2002
Taux des plaintes ayant fait l'objet d'un accusé de réception ou d'une communication dans les cinq jours ouvrables suivant leur réception



L'ensemble des directions des services à la famille respecte la pratique relative à la communication verbale ou écrite avec la plaignante ou le plaignant dans les cinq jours ouvrables suivant le dépôt de la plainte. Quelques écarts sont dus à des erreurs techniques ou à la méconnaissance de la procédure, dans le cas de plaintes visant un membre du personnel acheminées à des directions qui n'en traitent que très occasionnellement. Un rappel, par le Service des plaintes, aux directions n'ayant pas procédé à l'assignation de la plainte dans les délais prévus pourrait contribuer à améliorer la performance relative à cet engagement de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

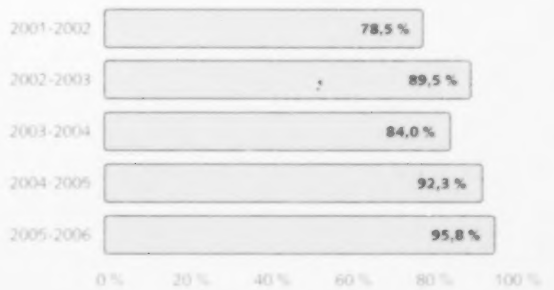
Objectif : *Vous informer du résultat de l'examen de la plainte et des actions prises, ou qui seront prises, dans un délai maximum de 45 jours ouvrables suivant la réception de celle-ci.*

Indicateur	Résultat au 31 mars 2006
Taux des plaintes dont les résultats ont été communiqués à la plaignante ou au plaignant dans un délai de 45 jours ouvrables suivant leur réception	95,8 %

Le Ministère s'est engagé à communiquer à la plaignante ou au plaignant le résultat de l'examen de sa plainte ainsi que les mesures déjà prises, ou qui le seront, dans les 45 jours ouvrables suivant sa réception. Le résultat de l'examen d'une plainte est communiqué verbalement, ou par écrit si la personne en fait la demande.

Pour l'année 2005-2006, le taux des plaintes dont le résultat de l'examen a été communiqué à la plaignante ou au plaignant dans les 45 jours ouvrables suivant leur réception s'élève à 95,8 %, ce qui représente une hausse comparativement aux années précédentes.

Évolution depuis 2001-2002
Taux des plaintes dont les résultats ont été communiqués à la plaignante ou au plaignant dans un délai de 45 jours ouvrables suivant leur réception



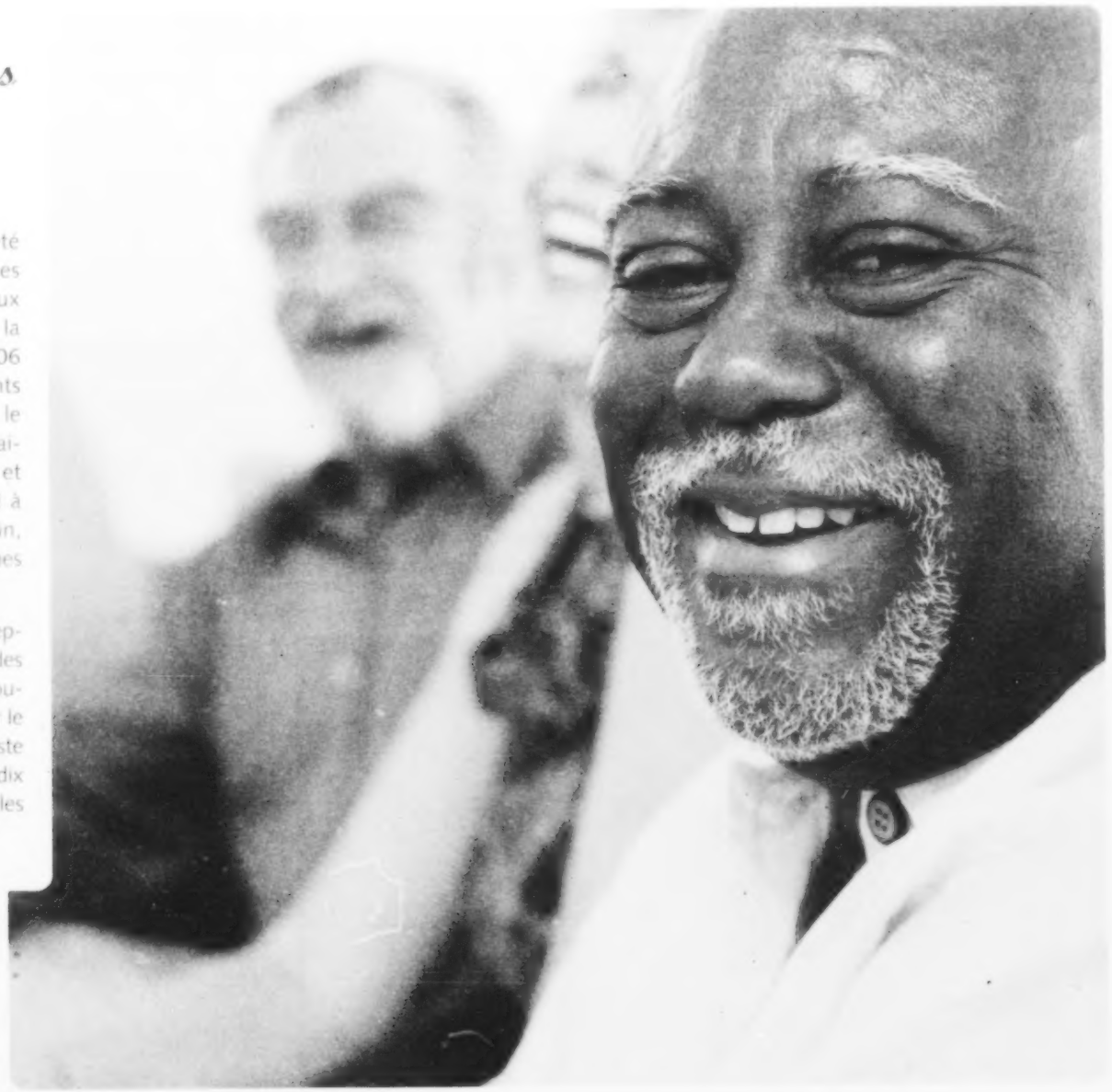
Un suivi plus strict des dossiers de plaintes ainsi que des rappels à échéances fixes, effectués par le Service des plaintes auprès des directions concernées, ont contribué à améliorer la performance dans la communication des résultats aux plaignantes ou aux plaignants.

Lors de la communication des résultats, l'inspectrice ou l'inspecteur assigné au dossier s'enquiert auprès de la personne plaignante de sa satisfaction quant aux attentes qu'elle a signifiées en enregistrant la plainte. La plaignante ou le plaignant qui serait insatisfait des résultats de l'examen effectué est informé de la possibilité de faire appel de la décision en déposant une demande de révision à l'attention du responsable du Service des plaintes au Ministère.

Les demandes de renseignements et les plaintes au Secrétariat aux aînés et au Secrétariat à la condition féminine

Pour l'année 2005-2006, aucune plainte n'a été déposée concernant les activités et les programmes gérés par le Secrétariat aux aînés. Le Secrétariat aux aînés, bien qu'il n'offre pas de services directs à la population, a reçu au cours de l'année 2005-2006 1 802 demandes téléphoniques de renseignements de personnes aînées. Ces demandes portaient sur le logement, les droits de la personne aînée, la maltraitance et les abus ainsi que sur les programmes et services gouvernementaux. Le Secrétariat répond à ces demandes de renseignements et, au besoin, dirige les personnes vers les ministères ou organismes gouvernementaux concernés.

Le Secrétariat à la condition féminine ne reçoit qu'exceptionnellement des demandes de renseignements et des plaintes étant donné sa mission de coordination gouvernementale. Un seul programme est administré par le Secrétariat, soit À égalité pour décider, lequel existe depuis sept ans. Au cours de l'année, moins de dix plaintes ont été reçues et traitées concernant les sommes octroyées dans le cadre de ce programme.



Chapitre 4

Les résultats à l'égard des objectifs stratégiques

La présente section rend compte des résultats obtenus au regard des objectifs du Plan stratégique 2005-2008 et des actions inscrites dans le Plan annuel de gestion des dépenses 2005-2006 du Ministère.

Le Ministère a retenu quatre orientations dans son nouveau plan stratégique. La première porte sur la création de conditions adaptées aux nouvelles réalités des familles d'aujourd'hui. Elle priorise le développement et la consolidation de services de garde de qualité répondant aux besoins des familles, la conciliation des responsabilités familiales et professionnelles et l'établissement de solides partenariats pour appuyer les familles.

Dans la deuxième orientation, qui vise à favoriser la pleine contribution des personnes aînées au développement du Québec, le Ministère concentre ses interventions sur la consultation et l'élaboration d'un plan d'action gouvernemental ainsi que sur le soutien à la participation des personnes aînées à l'échelle régionale.

Consolider l'intervention gouvernementale visant l'égalité entre les femmes et les hommes constitue la troisième orientation. Trois axes d'action sont privilégiés à cet égard, soit le respect des droits des femmes et la progression vers l'égalité entre les femmes et les hommes, l'implantation de l'analyse différenciée selon les sexes et l'élimination de la violence à l'égard des femmes.

Finalement, le Ministère a retenu une quatrième orientation, celle de moderniser ses interventions. Pour ce faire, il s'applique à fournir une prestation de services renouvelée et simplifiée ainsi qu'à assurer une gestion planifiée des ressources humaines et du développement des compétences.

Orientation 1

Créer des conditions adaptées aux nouvelles réalités des familles d'aujourd'hui

Objectif : *Augmenter, d'ici le 31 mars 2006, à 200 000 le nombre de places à contribution réduite en services de garde.*

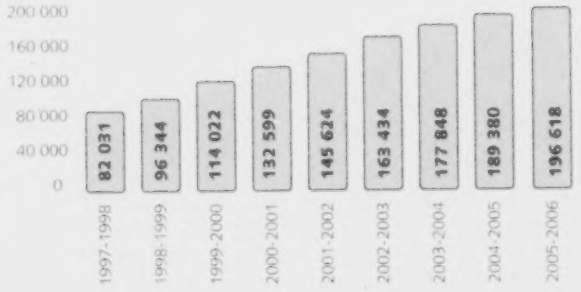
Objectif du Plan annuel de gestion des dépenses 2005-2006 : *D'ici le 31 mars 2006, augmenter à 200 000 le nombre de places à contribution réduite dans les services de garde.*

Priorité d'action du gouvernement dans le document *Briller parmi les meilleurs* **:** *Développer des services de garde de qualité et adaptés aux besoins des familles.*

Indicateur 2005-2008	Cible 2005-2006	Résultat 2005-2006	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de places à contribution réduite	200 000	196 618	98,3 %

Le Ministère s'est engagé à offrir 200 000 places à contribution réduite en services de garde éducatifs pour l'ensemble des enfants de la naissance jusqu'à la fréquentation de la maternelle, de manière à répondre aux besoins des familles. Au 31 mars 2006, 200 000 places étaient autorisées, et 196 618 étaient à la disposition des familles. Les motifs pour lesquels 3 382 places étaient toujours en développement sont variés. L'écart entre le résultat atteint et la cible est ainsi lié en partie à des délais engendrés par les travaux nécessaires pour accueillir les enfants dans des espaces répondant à leurs besoins et aux normes. Ces places devraient être développées par les promotrices et les promoteurs au cours de la prochaine année.

Évolution depuis 1997-1998
Nombre de places créées



En 2005-2006, le développement de 7 238 nouvelles places a permis d'atteindre un total de 196 618 places à contribution réduite au 31 mars 2006. On a ainsi réalisé 98,3 % du plan de développement de 200 000 places.

Les partenaires engagés dans ce chantier social québécois majeur ont contribué au développement de ces places. Parmi eux, on compte les services de garde éducatifs, les représentantes et représentants d'entreprises et d'organismes associés au milieu de travail ainsi que les membres de tables de concertation locales et régionales. En 2005-2006, ce sont 2 516 places qui ont été créées en installation, 1 819 en milieu familial coordonné par les centres de la petite enfance et 2 903 en garderie conventionnée. L'annexe 4 présente la répartition régionale des places sous permis dans les services de garde au 31 mars 2006.

Tout comme l'année précédente, on a planifié le développement des nouvelles places avec l'objectif d'utiliser de façon optimale les infrastructures déjà en place, tant dans les centres de la petite enfance que dans les garderies. Cet objectif a permis d'investir en priorité les fonds publics dans les services directs aux enfants.

Le suivi des places en développement et de l'occupation des places à contribution réduite fait en sorte que celles-ci sont réellement disponibles. Ainsi, le Ministère procède à la récupération des places qui demeurent inoccupées dans certains services de garde et de celles qui sont allouées à des projets qui ne pourront se concrétiser dans les délais déterminés. Il réaffecte ces places à d'autres services de garde de la même région afin de répondre aux besoins du milieu. Ce suivi se poursuivra en 2006-2007 afin d'assurer le développement et la disponibilité des places à contribution réduite.

L'Enquête sur les besoins et les préférences des familles en matière de services de garde tenue en 2004 établissait que le réseau des services de garde éducatifs permettait à plus de 153 000 familles et de 185 000 enfants de l'ensemble des régions du Québec d'avoir accès à une place à contribution réduite. Maintenant que sont disponibles près de 200 000 places, cette clientèle a certainement augmenté. Une analyse publiée par l'Université du Québec à Montréal en 2004 démontre que cette accessibilité a eu un effet important sur le taux de participation au marché du travail des mères de jeunes enfants.

Le développement des 200 000 places à contribution réduite dans les services de garde répond également à l'engagement portant sur « le développement de services de garde de qualité et adaptés aux besoins des familles » que prenait le gouvernement dans le document *Briller parmi les meilleurs*.

En 2005-2006, le Ministère a commencé à consolider les services de garde, afin de favoriser leur accessibilité, de poursuivre l'amélioration continue de la qualité des services offerts et de procéder à un examen de la gestion et de la gouvernance des centres de la petite enfance. Pour mettre en place les dispositions législatives propices à cette consolidation, le Ministère a priorisé cette année les travaux entourant l'élaboration et la mise en œuvre de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (2005, chapitre 47).

Objectif : *Améliorer, d'ici la fin 2008, la qualité des services de garde.*

Objectif du Plan annuel de gestion des dépenses 2005-2006 : *Améliorer la qualité des services de garde.*

Indicateurs 2005-2008	Cibles 2005-2006	Résultats 2005-2006
Mise en œuvre du Plan d'amélioration continue de la qualité en services de garde		
• Modèle d'agrément adopté	31 mars 2006	Septembre 2005
• Modèle d'engagement qualité élaboré	31 mars 2006	Avril 2005
• Promotion du modèle d'engagement qualité	31 mars 2006	En cours de réalisation
Nombre de services de garde agréés	L'état actuel de la mise en œuvre du plan d'amélioration continue de la qualité rend difficile la fixation d'une cible	s. o.
Nombre de services de garde ayant pris un engagement qualité		
Nombre de garderies ayant atteint un ratio de 2/3 de leur personnel de garde qualifié	Adoption du projet de règlement	Projet de règlement à l'étude

Le Ministère se préoccupe de la qualité des services de garde éducatifs. Ainsi, les nouvelles dispositions de la loi adoptée et sanctionnée le 16 décembre 2005 ont principalement pour objet de promouvoir la qualité des services de garde éducatifs fournis aux enfants.

Le Plan d'amélioration continue de la qualité en services de garde, adopté en mai 2004, s'inscrivait également dans cet objectif. Il vise à ce que chaque service de garde offre des services répondant aux mêmes critères de qualité partout au Québec. De ce fait, il accentue les efforts déjà déployés par les services de garde pour assurer la qualité de leurs services. Ce plan comprend deux mesures : l'engagement qualité et le processus d'agrément.

L'adhésion des services de garde étant essentielle pour atteindre les résultats visés par ces deux mesures, on a élaboré les outils nécessaires à leur mise en œuvre en concertation avec les associations et regroupements de services de garde. Les travaux réalisés en 2005-2006 ont permis une collaboration significative avec ces partenaires afin de développer une vision commune de la qualité permettant d'établir des moyens concrets de favoriser la qualité en services de garde.

En ce qui concerne l'engagement qualité, un comité formé de représentantes et de représentants des principaux regroupements et associations de services de garde éducatifs ainsi que du Ministère a élaboré les textes de la Déclaration d'engagement qualité. Ces derniers ont été approuvés, en avril 2005, par les associations et regroupements. Une stratégie de promotion du modèle d'engagement qualité a été élaborée et approuvée par les partenaires concernés. Son lancement a cependant été reporté en raison de la priorité accordée à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance. La stratégie devrait être mise en œuvre en 2006-2007, et les services de garde éducatifs pourront alors prendre un engagement qualité.

Inspiré du modèle établi par le Conseil québécois d'agrément pour les entreprises d'économie sociale, le processus d'agrément pour les services de garde éducatifs est un outil d'autoévaluation qui permettra aux services de garde qui le désirent d'examiner toutes les facettes de la qualité de leurs services. Les représentantes et représentants des principaux regroupements et associations de services de garde éducatifs, du Ministère et du Conseil québécois d'agrément ont collaboré à l'élaboration du processus d'agrément. Ce dernier a été déposé au Ministère, en septembre 2005, par le Conseil québécois d'agrément. Six projets pilotes devraient être mis sur

pied en 2006-2007 afin de valider le prototype d'agrément élaboré, qui pourra par la suite être mis à la disposition des services de garde éducatifs.

Le Ministère axe son action en matière de développement de la qualification du personnel éducateur (diplôme, expérience ou équivalence) sur le soutien et le suivi en vue d'assurer le respect de la réglementation concernant les ratios de personnel qualifié dans les services de garde. Actuellement, le ratio est de deux personnes qualifiées sur trois dans les centres de la petite enfance et de une sur trois dans les garderies.

En 2005-2006, des travaux ont été effectués afin de proposer un projet de règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance. Au 31 mars 2006, le projet était encore à l'étude. Ce règlement fixerait, pour les garderies, les mêmes exigences de qualification du personnel que pour les installations des centres de la petite enfance. Cela hausserait donc le ratio du personnel qualifié dans les garderies de un sur trois à deux sur trois.

Le nouveau ratio de qualification devrait s'appliquer dans les garderies avec un délai de conformité de cinq ans. Un programme de reconnaissance des acquis et des compétences en techniques d'éducation à l'enfance permettra le maintien du personnel en place. L'Association des garderies privées du Québec et le Ministère feront la promotion de ce programme offert par plusieurs institutions d'enseignement collégial du Québec.

Le Ministère a introduit dans les règles budgétaires, pour les garderies conventionnées 2005-2006, un facteur de modulation afin de bonifier la subvention des garderies qui augmentent le taux de leurs éducatrices qualifiées et qui doivent en conséquence augmenter le budget consacré à la rémunération de ces éducatrices.

En 2006-2007, le Ministère instituera des partenariats avec les établissements scolaires afin de permettre l'élaboration d'offres de formation adaptées aux besoins des différentes clientèles des services de garde.

Le programme éducatif des services de garde du Québec

Les travaux de réflexion et de rédaction en vue de la révision du programme éducatif des centres de la petite enfance se sont poursuivis en 2005. Dans un but d'harmonisation, le programme éducatif révisé s'adresse à tous les services de garde. Il tient compte des nouvelles modifications législatives qui prescrivent, à tous les services de garde, d'avoir un programme comportant des activités qui visent le développement global de l'enfant ainsi que son intégration à la vie en collectivité et qui font la promotion d'un environnement favorable à l'acquisition de saines habitudes de vie favorisant sa santé et son bien-être. Ce programme guidera le personnel des services de garde dans ses interventions éducatives auprès des enfants. Le document final devrait être publié et distribué dans les services de garde à l'automne 2006.

Objectif : *Moderniser, au plus tard à l'automne 2005, la Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance et ses règlements.*

Objectif du Plan annuel de gestion des dépenses 2005-2006 : *Moderniser, au plus tard à l'automne 2005, la Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance et ses règlements.*

Indicateur 2005-2008	Cible 2005-2006	Résultats 2005-2006
Dépôt des projets de loi et de règlements	Automne 2005	Projet de loi adopté le 16 décembre 2005 Projets de règlements en cours d'élaboration

La Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, qui remplace la Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance, a été adoptée le 16 décembre 2005 (2005, chapitre 47). Cette loi prévoit l'agrément de bureaux coordonnateurs pour assumer la gestion des services de garde en milieu familial et comporte des mesures de surveillance et de redressement. Plus particulièrement, elle accorde au ministre des pouvoirs d'inspection et d'enquête ainsi que le pouvoir de décréter l'administration provisoire d'un centre de la petite enfance, d'une garderie ou d'un bureau coordonnateur de la garde en milieu familial.

À la demande des associations et des regroupements de services de garde, le Ministère a reporté au 1er juin 2006 la mise en vigueur de certaines dispositions de la loi, prévue initialement pour le 1er avril 2006. Ce délai lui a permis de prolonger la période de consultation en vue d'une publication en préavis des projets de règlements reportée au printemps 2006.

Afin de compléter la mise en œuvre de la nouvelle loi, on prévoit apporter, au plus tard le 31 août 2006, des modifications au Règlement sur les centres de la petite enfance, au Règlement sur les garderies et au Règlement sur la contribution réduite. Les nouvelles dispositions réglementaires doivent permettre d'améliorer la qualité, la flexibilité et l'accessibilité des services.

Objectif : *Adopter en 2005-2006 et mettre en œuvre, d'ici la fin 2008, la Politique gouvernementale sur la conciliation travail-famille.*

Les travaux d'élaboration de la politique et des mesures de conciliation travail-famille se sont poursuivis au cours de 2005-2006. Un certain nombre de mesures sans précédent sont toutefois déjà en place et constituent des moyens concrets pour les travailleuses et les travailleurs de mieux concilier leurs responsabilités familiales et professionnelles. Ainsi, le Ministère a poursuivi son objectif d'accroître l'accessibilité des services de garde et, au 31 mars 2006, 200 000 places à contribution réduite étaient autorisées. Rappelons également la mise en vigueur du Régime québécois d'assurance parentale en janvier 2006.

Objectif : *Conclure, d'ici la fin 2008, des ententes relativement aux questions familiales avec les municipalités, les municipalités régionales de comté et les conférences régionales des élus.*

Indicateur 2005-2008	Cible 2005-2006	Résultat 2005-2006
Signature d'ententes avec des municipalités, des municipalités régionales de comté et des conférences régionales des élus	Aucune	La ministre a autorisé l'octroi de subventions à six organismes travaillant à l'échelle régionale, pour un total de 204 000 $

Le Ministère a inscrit à son plan stratégique la conclusion d'ententes avec les municipalités, les municipalités régionales de comté (MRC) et les conférences régionales des élus. Les ententes avec les conférences régionales des élus ont été conclues de façon ponctuelle au cours des deux dernières années. Une première entente de 50 000 $ a été conclue avec la Conférence régionale des élus de Montréal en août 2004, puis renouvelée en décembre 2005 pour le même montant. Cette entente cherche à soutenir les travaux du Comité régional de la famille, dont le mandat est d'établir des priorités régionales pour les familles et de proposer des moyens d'action visant à élaborer et à promouvoir une vision régionale concertée pour la valorisation et la reconnaissance des familles et l'amélioration de leurs conditions de vie.

Le Ministère a également accordé, en 2005-2006, un soutien financier à cinq autres projets régionaux :

- Un montant de 25 000 $ a été accordé, en septembre 2005, à la Table multisectorielle de la famille du Bas-Saint-Laurent pour ses travaux de reconnaissance des municipalités qui ont adopté une politique familiale et pour la tenue, à titre de projet pilote, du colloque des responsables des questions familiales;
- Un montant de 25 000 $ a été accordé, en septembre 2005, à la Conférence régionale des élus du Saguenay–Lac-Saint-Jean pour la consolidation d'un partenariat en prévention de l'abandon scolaire;
- Un montant de 24 000 $ a été accordé, en mars 2006, à la Conférence régionale des élus du Bas-Saint-Laurent pour la consolidation du transport collectif dans les MRC de la région;
- Un montant de 30 000 $ a été accordé, en mars 2006, à la Conférence régionale des élus du Centre-du-Québec pour un projet d'intervention visant à favoriser le passage des enfants du réseau préscolaire au premier cycle du primaire;
- Un montant de 50 000 $ a été accordé, en mars 2006, à la Conférence régionale des élus de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine pour l'élaboration d'un plan d'action régional pour les familles.

En 2006-2007, on élaborera et diffusera un cadre d'analyse et de gestion des demandes pour le financement d'ententes régionales. On pourrait ainsi conclure des ententes avec les conférences régionales des élus sur des sujets liés à la conciliation travail-famille, à la condition féminine et aux aînés.

Des 204 000 $ autorisés par la ministre pour les ententes spécifiques, 114 000 $ ont été alloués par le Ministère en 2005-2006.

Indicateur 2005-2008	Cible 2005-2006	Résultat 2005-2006
Soutien financier accordé aux municipalités en vertu du programme sur les politiques familiales municipales	30 nouveaux projets	63 nouveaux projets

Le programme ministériel visant à offrir un soutien financier aux municipalités et aux MRC désireuses d'élaborer ou de réviser leur politique familiale existe depuis 2002. Le Ministère finance les projets en fonction du nombre d'habitants sur le territoire et paye 50 % des coûts admissibles.

Le programme a atteint son objectif, puisque le Ministère a soutenu, en date du 31 mars 2006, 141 municipalités et 16 MRC. Il a touché ainsi plus de 50 % de la population du Québec, pour une somme totalisant 2 252 606 $ de subventions autorisées depuis le début de ce programme. De ce montant, le Ministère a alloué 2 069 000 $. Le solde sera versé aux municipalités et aux MRC dans une dernière tranche de subvention, sur présentation de leur politique familiale et selon d'autres modalités de versement convenues au protocole d'entente.

De plus, un montant de 943 221$ a été alloué au Carrefour d'action municipale et famille dans le cadre de trois ententes. L'une d'elles touche l'encadrement de démarrage offert aux municipalités et aux MRC au moment de l'élaboration ou de la révision de leur politique familiale. Une autre concerne les activités de sensibilisation et d'information sur la politique familiale municipale offertes aux municipalités et aux MRC. Une autre enfin tient compte des frais de fonctionnement supplémentaires qu'entraîne le mandat confié au Carrefour.

La fin du programme de soutien aux municipalités et MRC prévue pour le 31 mars 2006 a eu pour effet de doubler le nombre de nouveaux projets de politique familiale par rapport à la cible de 2005-2006.

Le montant total accordé en 2005-2006 dans le cadre du programme est de 742 545 $ pour 63 nouveaux projets pour lesquels un montant de 371 275 $ a été alloué. De plus, un montant de 349 267 $ a été alloué à des municipalités pour 45 projets amorcés au cours des années antérieures. Finalement, s'ajoute un montant de 255 476 $ qui a été versé au Carrefour action municipale et famille dans le cadre des trois ententes.

Évolution du nombre de projets acceptés et des montants accordés aux municipalités et aux MRC

	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	Total
Nombre de projets acceptés	57	8	29	63	**157**
Montants accordés aux municipalités et aux MRC	938 731 $	197 000 $	374 330 $	742 545 $	**2 252 606 $**
Montants accordés au Carrefour d'action municipale et famille	199 800 $	203 900 $	284 045 $	255 476 $	**943 221 $**

Il reste cependant plusieurs municipalités de plus de 5 000 habitants qui n'ont pas adhéré au programme, et plusieurs MRC à caractère rural susceptibles d'y adhérer ne l'ont pas encore fait. Le Ministère a donc reconduit la mesure de soutien à l'élaboration de politiques familiales municipales pour une cinquième et dernière année afin de permettre à ces municipalités de s'y inscrire.

Le Ministère a demandé au Conseil du trésor de l'autoriser à reconduire en 2006-2007 et en 2007-2008 l'accompagnement de démarrage offert aux municipalités et aux MRC par le Carrefour action municipale et famille, de façon à permettre aux municipalités de bénéficier de cette expertise. Il a demandé l'autorisation d'accorder une subvention de 277 400 $ à la Ville de Montréal. Cette autorisation permettrait à cette dernière d'adhérer au programme, ce qui porterait à plus de 70 % le taux de couverture de la population québécoise par des politiques familiales.

L'analyse de contenu de 25 politiques familiales élaborées dans le cadre du programme a démontré l'importance d'un tel outil pour une communauté. Les politiques familiales reposent sur un processus d'élaboration rigoureux auquel sont associés les partenaires et les familles. Elles s'articulent autour d'enjeux d'envergure qui s'appuient sur des orientations et des objectifs clairement formulés.

L'année 2006-2007 constitue une année de transition, le Ministère développant une nouvelle approche pour soutenir les municipalités et les MRC dans la mise en œuvre de leur politique familiale. L'objectif est d'arriver à des interventions plus ciblées compte tenu des besoins des familles de ces milieux.

Les organismes communautaires Famille

Le Ministère se soucie également de contribuer au mieux-être des familles, en collaboration avec les partenaires du milieu communautaire. L'apport du mouvement communautaire Famille au développement social du Québec est primordial. Les organismes communautaires constituent des ressources de première ligne extrêmement importantes. Ils ont, depuis longtemps, fait la preuve de leur capacité à répondre avec souplesse aux besoins particuliers des parents.

En cohérence avec le Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire, adopté en août 2004, le Ministère s'est doté, en 2005, d'un programme de soutien financier à l'action communautaire auprès des familles. Ce programme est entré en vigueur le 1er avril 2005 et a permis de financer, en appui à leur mission globale, 273 organismes communautaires Famille reconnus par le Ministère, dont 8 regroupements nationaux.

Ces partenaires ont signé avec le Ministère un protocole de subvention de trois ans, qui leur assure un financement stable d'ici mars 2008. Cela leur permettra de favoriser le mieux-être, l'épanouissement des familles et le développement des enfants. Le Ministère a ainsi consacré 13,7 millions de dollars au milieu communautaire Famille en 2005-2006. À ce montant s'est ajoutée une aide financière ponctuelle de 552 000 $ aux organismes communautaires Famille qui fournissent des services de supervision des droits d'accès à l'enfant, pour l'exécution de travaux liés à leurs infrastructures. Ces services visent à offrir à l'enfant un lieu sécuritaire et neutre pour rencontrer le parent avec lequel il ne vit pas.

En mars 2005, le Ministère a mis en place la Table des partenaires en matière de reconnaissance et de financement des organismes communautaires Famille. Trois regroupements nationaux Famille – la Fédération québécoise des organismes communautaires Famille, la Fédération des associations de familles monoparentales et recomposées du Québec et la Confédération des organismes familiaux du Québec, représentant la majorité des organismes communautaires Famille financés par le Ministère – y siègent. Cette table a le mandat de contribuer à la mise en œuvre du Programme de soutien financier à l'action communautaire auprès des familles et de formuler des propositions quant à des scénarios d'amélioration du financement de ce type d'organismes. La ministre a d'ailleurs rencontré les membres de cette table en mars 2006 afin d'échanger sur les difficultés du milieu communautaire.

En 2006-2007, le Ministère prévoit verser un montant de 13,6 millions de dollars à 272 organismes communautaires Famille, dont 7 regroupements nationaux. Cette diminution des crédits alloués et du nombre d'organismes financés est due au transfert au Secrétariat à l'action communautaire autonome, le 1er avril 2006, d'un organisme national dont la principale mission concerne la défense collective des droits des familles monoparentales et recomposées. Le ministre des Finances a en outre autorisé, pour 2006-2007, une enveloppe de trois millions de dollars afin d'assurer le soutien financier des services de haltes-garderies offerts par les organismes communautaires.

La Table des partenaires poursuit ses rencontres et ses travaux sur le plan régional. Les intervenantes et intervenants des directions des services à la famille du Ministère rencontreront plusieurs organismes communautaires Famille afin d'échanger sur leurs activités, de connaître leurs besoins, de les soutenir ou de les accompagner dans certains dossiers, s'il y a lieu.

Orientation 2

Favoriser la pleine contribution des aînés au développement du Québec

Objectif : *Assurer, d'ici la fin 2008, la cohérence et la coordination des interventions du gouvernement à l'égard des aînés en réalisant un plan d'action gouvernemental favorisant la promotion de leur participation au développement de la société québécoise.*

Indicateurs 2005-2008	Cible 2005-2006	Résultat 2005-2006
Dépôt d'un plan d'action gouvernemental, en juin 2005	Juin 2005	En cours de réalisation
Plan d'action gouvernemental réalisé	s. o.	s. o.

À la suite du Forum des générations d'octobre 2004 et sous la responsabilité de la ministre responsable des Aînés, une équipe de travail nommée par le Conseil des ministres, composée de membres externes au gouvernement et présidée par M. Georges Lalande, président du Conseil des aînés, a été constituée en vue de mener une vaste consultation dans toutes les régions du Québec.

- L'objectif était de connaître les besoins et les attentes des citoyennes et des citoyens par rapport au vieillissement de la population ainsi que de recueillir leurs propositions de moyens pouvant permettre aux personnes aînées de jouer véritablement, et le plus longtemps possible, un rôle dans la société.
- Le comité a effectué une vingtaine de rencontres de consultation entre le 26 février et le 10 juin 2005. En plus des citoyennes et des citoyens qui se sont présentés à titre individuel, ces rencontres réunissaient de trente à soixante personnes selon les endroits, aussi bien des personnes aînées que des représentantes et des représentants d'entreprises ou des organismes régionaux de concertation.
- Le rapport de l'équipe de travail, intitulé *Une pleine participation des aînés au développement du Québec : afin de construire un Québec pour tous les âges*, a été rendu public lors d'une conférence de presse, le 4 octobre 2005.
- Le rapport contient dix-sept recommandations. Parmi celles-ci, le besoin de se doter d'une vision structurée du vieillissement, l'intérêt de disposer de lieux de rencontre et d'échange pour les personnes aînées et l'urgence de mettre au point une réelle stratégie de lutte contre les préjugés qui s'appliquent aux personnes aînées sont particulièrement ressortis.

À la suite du rapport, le Ministère a mené des travaux en collaboration avec ses partenaires afin d'élaborer une stratégie d'action gouvernementale, laquelle sera proposée au gouvernement au cours de la prochaine année.

Objectif : *Accorder, au cours des trois prochaines années, un soutien financier aux organismes d'aînés ou qui travaillent auprès des aînés.*

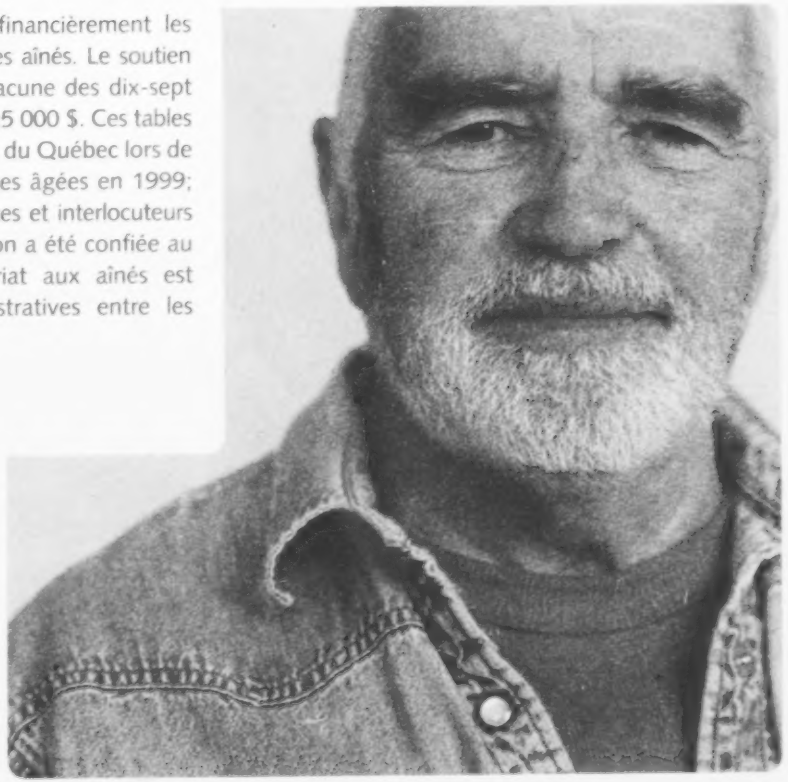
Indicateur 2005-2008	Cibles 2005-2006	Résultats 2005-2006
Soutien financier accordé	900 000 $ pour le programme Engagés dans l'action pour les aînés du Québec	900 000 $
	425 000 $ pour les Tables régionales de concertation des aînés	425 000 $

Le Secrétariat aux aînés gère les deux programmes ministériels de soutien financier aux organismes communautaires de personnes aînées et aux organismes qui travaillent auprès d'elles : le programme Engagés dans l'action pour les aînés du Québec et l'aide apportée aux Tables régionales de concertation des aînés.

Le programme Engagés dans l'action pour les aînés du Québec en est à sa cinquième année d'existence. Pour l'année 2005-2006, le Secrétariat aux aînés a étudié 192 projets déposés par des organismes communautaires. De ceux-ci, 68 ont été subventionnés pour l'année financière 2005-2006. Le montant maximal accordé à chaque projet était de 25 000 $. Le programme a subventionné de nombreux projets ponctuels et novateurs soumis par des organismes nationaux, régionaux et locaux, pour permettre aux personnes aînées du Québec de s'épanouir au sein de notre société.

Le Ministère soutient également financièrement les Tables régionales de concertation des aînés. Le soutien financier est de 25 000 $ pour chacune des dix-sept Tables régionales pour un total de 425 000 $. Ces tables ont été créées par le gouvernement du Québec lors de l'Année internationale des personnes âgées en 1999; leurs membres sont des interlocutrices et interlocuteurs du Conseil des aînés. Leur animation a été confiée au Conseil des aînés, et le Secrétariat aux aînés est responsable des relations administratives entre les Tables et le gouvernement.

Depuis leur création, les tables ont accompli, au profit des personnes aînées, des activités touchant des sujets comme la lutte contre l'âgisme, la violence et l'exploitation, l'apprentissage et la formation continue après la retraite, la vie associative, la participation à la vie citoyenne, le vieillissement, le suicide, les sports et les loisirs, l'isolement, la condition des femmes âgées, le bénévolat, les nouvelles technologies, les relations intergénérationnelles, les ressources pour les personnes aînées et leur représentation au sein des instances régionales.



Orientation 3

Consolider l'intervention gouvernementale visant l'égalité entre les femmes et les hommes

Objectif : *Élaborer, en 2005, une politique de soutien aux droits des femmes et à l'égalité entre les femmes et les hommes et un plan d'action pour sa mise en œuvre.*

Indicateur 2005-2008	Cible 2005-2006	Résultat 2005-2006
Projets de politique et de plan d'action déposés	Projet de politique élaboré en décembre 2005	En cours d'élaboration

La nouvelle politique gouvernementale tiendra compte des travaux de la commission parlementaire sur le document de consultation *Vers un nouveau contrat social pour l'égalité entre les femmes et les hommes* et des recommandations du rapport de la Commission des affaires sociales déposé à l'Assemblée nationale le 9 décembre 2005. Cent huit mémoires ont été déposés; parmi eux, 75 ont été présentés devant les membres de la Commission. Dans ce contexte, on a adopté un nouvel échéancier, et on prévoit rendre publics la politique et le plan d'action au cours de la prochaine année.

Les membres du réseau gouvernemental des responsables de la condition féminine contribuent à l'élaboration de la nouvelle politique en participant à un comité formel, à des séances de travail ou à la validation de contenu. Au début de l'année 2005-2006, on a effectué une tournée auprès des sous-ministres dont la mission est étroitement liée aux orientations de la politique afin d'obtenir des engagements qui se matérialiseront dans le plan d'action.

Le document *Briller parmi les meilleurs* propose une vision du Québec fondée sur une déclaration selon laquelle l'égalité entre les femmes et les hommes sera exemplaire. De plus, le premier ministre, dans son discours inaugural du 14 mars 2006, a énoncé sa volonté d'intensifier les actions du gouvernement « pour l'atteinte de l'égalité de fait entre les femmes et les hommes dans la société québécoise » et son intention de maintenir le leadership du Québec en matière d'égalité par l'adoption d'une nouvelle politique.

Objectif : *Faire en sorte que, d'ici 2008, les ministères et organismes intègrent dans au moins 15 politiques, mesures, réformes ou services gouvernementaux, l'analyse différenciée selon les sexes.*

Indicateur 2005-2008	Cible 2005-2006	Résultat 2005-2006
Nombre de politiques, mesures, réformes ou services publics qui intègrent l'analyse différenciée selon les sexes	Détermination des politiques, mesures, réformes ou services publics	En cours de réalisation

Une lettre de la ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine a été adressée en septembre 2005 à l'ensemble des ministres pour leur transmettre le rapport gouvernemental sur l'analyse différenciée selon les sexes et les inviter à implanter cette approche dans les pratiques de gestion de leur ministère.

Le comité directeur responsable de l'implantation de l'analyse différenciée selon les sexes a établi, en décembre 2005, une stratégie afin que les autorités des ministères et organismes les plus directement concernés proposent les politiques, mesures, réformes et services publics dans lesquels cette analyse pourrait être intégrée. Le comité directeur est codirigé par la sous-ministre du Ministère, par la sous-ministre adjointe du Secrétariat à la condition féminine et le sous-ministre adjoint du Secrétariat du Comité ministériel du développement social, éducatif et culturel du ministère du Conseil exécutif.

Dans le cadre de l'élaboration de la politique gouvernementale en vue de l'atteinte de l'égalité entre les femmes et les hommes, une tournée sous-ministérielle, prévue en avril 2006, permettra de déterminer les politiques, mesures, réformes ou services publics dans lesquels l'analyse différenciée selon les sexes sera intégrée.

Le document intitulé *L'expérimentation de l'analyse différenciée selon les sexes au gouvernement du Québec : ses enseignements et ses retombées – Rapport, période 1997-2004* sera rendu public par la ministre au printemps 2006.

Pour soutenir les ministères et organismes, on élaborera, en collaboration avec l'École nationale d'administration publique et le groupe Femmes, Politique et Démocratie, une stratégie de conception de formations sur l'analyse différenciée selon les sexes et des outils pertinents pour son implantation.

Objectif : *Poursuivre, au cours des trois prochaines années, la mise en œuvre des plans d'action pour contrer la violence conjugale et les agressions sexuelles et réaliser une campagne de sensibilisation.*

Indicateur 2005-2008	Cible 2005-2006	Résultat 2005-2006
Dépôt d'un rapport préliminaire sur la mise en œuvre, par les ministères et organismes, des mesures du Plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale	Production d'un état de situation partiel des résultats des engagements des huit ministères et organismes	Production d'un état de situation partiel des résultats en janvier 2006

Depuis 2003, le gouvernement a intensifié ses efforts afin d'améliorer la sécurité des victimes de violence conjugale et des enfants qui y sont exposés, de consolider les services d'aide et de protection conçus à leur intention ainsi que de répondre aux besoins d'aide et d'encadrement des conjoints violents.

Depuis mai 2004, le Secrétariat à la condition féminine copréside, avec le ministère de la Justice, le Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle, qui est composé de huit ministères et organismes, dont trois secrétariats, et leurs réseaux respectifs d'aide et de protection qui doivent rendre compte des engagements contenus dans le plan d'action. Ce comité a élaboré, validé et produit le Plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale, qui comprend 72 engagements, dont 42 sont de nouvelles mesures. Ces engagements s'articulent autour de quatre axes d'intervention : la prévention, le dépistage, l'adaptation aux réalités particulières et l'intervention sociojudiciaire. Le plan d'action a été rendu public le 8 décembre 2004.

Le tableau des indicateurs portant sur la mise en œuvre des engagements des mesures du Plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale a été déposé lors de la rencontre du Comité des sous-ministres en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle du 13 décembre 2005.

À partir des indicateurs, un état de situation partiel des résultats des engagements des ministères et organismes a été produit sous la forme d'un tableau de bord en janvier 2006.

Le ministre de la Justice et procureur général, M. Yvon Marcoux, a annoncé l'entrée en vigueur, au 1er avril 2006, de l'article 1974.1 du Code civil du Québec, permettant la résiliation du bail résidentiel pour motifs de violence conjugale ou d'agression à caractère sexuel. Ainsi, cet engagement (le 46e) du Plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale a été réalisé dans les délais prescrits.

Le quatrième engagement de ce plan d'action, portant sur la première phase de la campagne gouvernementale de sensibilisation à la violence conjugale, a pour sa part été réalisé à l'hiver 2006.

Indicateur 2005-2008	Cible 2005-2006	Résultat 2005-2006
Dépôt d'un rapport synthèse sur la mise en œuvre, par les ministères et organismes, des mesures du premier plan d'action pour contrer les agressions sexuelles	Collecte de données auprès des ministères et organismes en vue de produire le rapport synthèse	Collecte de données réalisée

En 2001, le gouvernement rendait publics ses orientations en matière d'agression sexuelle ainsi que le plan d'action s'y rattachant, comprenant 59 engagements. La mise en œuvre de l'actuel plan d'action en matière d'agression sexuelle est prolongée jusqu'à la publication du nouveau plan d'action 2007-2012 en matière d'agression sexuelle.

En conformité avec l'engagement 59 du plan d'action en matière d'agression sexuelle, le comité interministériel a rencontré en mars 2005 les membres de son comité-conseil. Le comité-conseil en matière d'agression sexuelle est composé de spécialistes des secteurs public, parapublic et communautaire directement concernés par la question des agressions à caractère sexuel. Le Regroupement québécois des centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel et le Regroupement des organismes Espace (qui font de la prévention auprès des enfants) prennent part à ce comité-conseil.

Le 13 décembre 2005, le Comité des sous-ministres en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle, sous la responsabilité conjointe du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine et du ministère de la Justice, a confié au comité interministériel de coordination le mandat suivant :

- produire un rapport synthèse portant sur la mise en œuvre des engagements gouvernementaux contenus dans le plan d'action 2001-2006 en matière d'agression sexuelle et colliger annuellement l'information sur la mise en œuvre de tous les engagements inscrits au plan d'action;
- élaborer un nouveau plan d'action gouvernemental quinquennal devant succéder à celui de 2001;
- prolonger la mise en œuvre de l'actuel plan d'action en matière d'agression sexuelle jusqu'à la publication du nouveau plan d'action 2007-2012 en matière d'agression sexuelle.

En vue d'élaborer le nouveau plan d'action gouvernemental 2007-2012 en matière d'agression sexuelle, le Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle rencontrera au cours des mois de septembre et octobre 2006 certains groupes spécialisés en matière d'agression sexuelle, dont le Regroupement québécois des centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS), le Regroupement des organismes Espace et le Regroupement des intervenantes et intervenants auprès des délinquants sexuels. Le comité interministériel rencontrera aussi l'ensemble de son comité-conseil en janvier 2007.

Indicateur 2005-2008	Cible 2005-2006	Résultat 2005-2006
Campagne de sensibilisation réalisée	Première phase de la campagne réalisée	Première phase réalisee

NON-Violence conjugale est la première phase de la campagne gouvernementale de sensibilisation lancée le 8 mars 2006. Elle a été réalisée sous la responsabilité conjointe du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine et du ministère de la Justice.

Le quatrième engagement du Plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale, adopté en décembre 2004, porte sur la tenue d'une campagne de sensibilisation à la violence conjugale visant à « diminuer l'incidence de la violence et à réduire la tolérance sociale face à la violence en général et à la violence conjugale en particulier ». Même si des progrès appréciables ont été accomplis, nous avons encore beaucoup de travail à faire afin d'éliminer cette forme de violence. Encore aujourd'hui, aucun groupe, aucun statut social, aucune situation financière ne permet d'être à l'abri de la violence conjugale.

La deuxième phase de la campagne de sensibilisation à la violence conjugale devrait être réalisée en 2006-2007, pour poursuivre la concrétisation de l'engagement ferme pris dans le plan d'action en matière de violence conjugale.

Orientation 4

Moderniser les interventions du Ministère

Objectif : *Simplifier, d'ici la fin 2008, les échanges en ligne de renseignements et de données avec les services de garde.*

Indicateur 2005-2008	Cible 2005-2006	Résultat 2005-2006
Nombre de services de garde produisant leurs rapports annuels en ligne	Commencer le développement du système	Analyse préliminaire complétée

Le Ministère entend optimiser ses échanges avec ses partenaires en exploitant les possibilités offertes par la technologie et la prestation électronique de services. Il compte ainsi concevoir une application leur permettant de produire en ligne leur rapport financier annuel.

Le Ministère a complété l'analyse préliminaire relative à la transmission électronique des données des rapports financiers annuels des services de garde. Les travaux préparatoires à l'implantation de cette prestation électronique de services se poursuivront en 2006-2007.

Le Ministère a également mis en place d'autres initiatives technologiques qui ont permis d'optimiser les échanges avec les partenaires. Ainsi, une application de type formulaire électronique en ligne a permis de recenser, en janvier 2006, les responsables d'un service de garde en milieu familial reconnues par les centres de la petite enfance aux fins de l'application de l'article 159 de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (2005, chapitre 47). Cette application a été utilisée par près de 95 % des centres de la petite enfance.

À la suite de la création du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, en février 2005, la planification du développement informatique a dû être révisée.

Objectif : *Consolider, d'ici la fin 2008, le mode de gestion par résultats dans le contexte de la création du Ministère pour une meilleure qualité des services.*

Indicateur 2005-2008	Cible 2005-2006	Résultat 2005-2006
Cadre de gestion par résultats implanté	Cadre de gestion par résultats défini	Réalisé

Le Ministère, à l'instar des autres ministères et organismes gouvernementaux, adhère aux objectifs de modernisation de l'État et d'amélioration des services. Il a donc retenu, dans son Plan stratégique 2005-2008, une orientation sur la modernisation de ses interventions, par laquelle il s'est engagé à consolider le mode de gestion par résultats au Ministère. La gestion axée sur les résultats a pour fin l'amélioration des services à la population. Cette volonté gouvernementale est aussi réaffirmée dans les publications *Briller parmi les meilleurs* et *Moderniser l'État – Pour des services de qualité aux citoyens*.

Le Ministère a élaboré son cadre de gestion par résultats à partir, principalement, des orientations gouvernementales énoncées dans la Loi sur l'administration publique, des rapports sur l'application et la mise en œuvre de cette loi publiés par le Secrétariat du Conseil du trésor ainsi que des quatorzième et quinzième rapports de la Commission de l'administration publique sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeantes et dirigeants d'organismes.

Le cadre de gestion par résultats adopté par le Ministère couvre les cinq volets suivants :

- la connaissance des attentes des citoyennes et des citoyens;
- les engagements publics envers les citoyennes et les citoyens;
- la reddition de comptes;
- la gestion des ressources;
- la vérification et l'évaluation

Pour chacun de ces volets, des actions ont été déterminées. Au cours de la prochaine année, le Ministère préparera un plan de mise en œuvre du cadre de gestion par résultats et entreprendra les actions prévues en fonction de l'échéancier.

Le Ministère a entamé la réalisation de cet objectif avec les ressources humaines en place et sans ressources budgétaires additionnelles.

Objectif : *Assurer, d'ici la fin 2008, l'accessibilité et la qualité des services tout en modernisant la prestation de services et en renouvelant l'effectif.*

Indicateurs 2005-2008	Cible 2005-2006	Résultat 2005-2006
Dépôt, en mars 2006, du plan pluriannuel des ressources humaines	Actualisation du plan déposé en octobre 2005, présentation d'une analyse complète de la vulnérabilité et d'une description des principales compétences	En cours de réalisation
Étapes du processus de planification implantées	s. o.	s. o.

Le Plan pluriannuel de main-d'œuvre

La Ministère a établi différentes stratégies et mesures à mettre en œuvre afin de s'assurer de disposer en tout temps du personnel qualifié pour remplir sa mission. Parmi elles, on compte le développement de politiques en gestion des ressources humaines, la mise en place de comités regroupant des représentantes et des représentants des parties syndicales et patronales, la formation des personnes et un plan pluriannuel des ressources humaines. Ce plan a été déposé un peu plus tard que prévu. En effet, le Secrétariat du Conseil du trésor demandait le plan pour la fin septembre 2005, mais, considérant la création récente du Ministère, un report a été autorisé pour octobre 2005. Un deuxième plan de main-d'œuvre sera déposé, en juillet 2006.

Le Ministère doit relever, dans sa gestion des ressources humaines, les mêmes défis économiques, sociaux et démographiques que la société québécoise. La continuité de la prestation de services, la décroissance de l'effectif, le vieillissement de la main-d'œuvre, les départs à la retraite et le cadre budgétaire gouvernemental, qui limite le renouvellement de l'effectif, posent un défi de planification de la main-d'œuvre.

En effet, d'ici 2009, on estime que le Ministère connaîtra environ une trentaine de départs à la retraite et une vingtaine de départs occasionnés par le roulement de personnel. Ce constat incite le Ministère à se doter de moyens à mettre en œuvre pour s'assurer de remplir sa mission, d'atteindre les objectifs, de respecter les engagements pris envers la population et d'utiliser les ressources avec économie, efficience et efficacité.

Pour être en mesure de relever ces défis, le Ministère a effectué, à l'automne 2005, un exercice de planification de la main-d'œuvre pour les années 2005-2008. Cet exercice comprend une présentation du Ministère, les opportunités et risques en matière de gestion des personnes, une analyse quantitative de l'effectif actuel incluant une répartition de l'effectif selon la classe d'emploi, le groupe d'âge, le statut d'emploi et le sexe, une répartition de l'effectif selon la région administrative, la catégorie d'emploi et le statut d'emploi, et une répartition de l'effectif selon la catégorie d'emploi, l'appartenance à un groupe cible et le statut d'emploi. Une projection de l'effectif nécessaire pour les années 2005-2008 a été aussi effectuée.

L'entente d'impartition

Tel que le prévoit le Plan de gestion des ressources humaines 2004-2007 du gouvernement, le Ministère a redéfini sa prestation de services et a opté pour l'impartition de services de nature administrative. C'est ainsi qu'une entente a été conclue, en décembre 2005, avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Cette entente prévoit que 62,5 équivalents à temps complet employés par ce ministère offriront des services au ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine. Il s'agit d'activités opérationnelles, les activités de conseil stratégique aux autorités étant menées au Ministère. Ce mode de fonctionnement est avantageux puisqu'il permet de compter sur des ressources qualifiées pour répondre aux besoins, ce qui est en concordance avec les orientations gouvernementales visant à revoir les services afin d'améliorer la qualité, l'efficacité et la flexibilité de la gestion des ressources. Il faut préciser que le Ministère est l'un des premiers à avoir conclu une entente de ce type.

Objectif : *Développer, d'ici la fin 2008, une approche de gestion des ressources humaines axée sur le développement des compétences.*

Indicateur 2005-2008	Cible 2005-2006	2005-2006
Mise en œuvre d'une politique de gestion des compétences intégrant des mesures de renouvellement (formation et qualification) et de transfert d'expertise	Dépôt d'une politique de gestion des compétences intégrant des mesures de renouvellement (formation et qualification) et de transfert d'expertise	Mise en œuvre de la politique reportée à une date ultérieure

Les travaux faits en matière de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre au cours de la dernière année et ceux qui se poursuivent actuellement mèneront à la préparation d'une politique de gestion des compétences. Cela s'inscrit dans le cadre des orientations gouvernementales énoncées dans le Plan de gestion des ressources humaines 2004-2007. Le Ministère doit, pour assumer sa mission, pouvoir compter sur un personnel motivé et mobilisé dont les compétences s'arriment aux attentes organisationnelles.

Chapitre 5

L'utilisation des ressources

Les ressources humaines

La gestion de l'organisation

Une offre de services de qualité au public repose sur l'engagement et la compétence du personnel. En ce sens, les employées et employés sont la force du Ministère. Au 31 mars 2006, l'effectif en place s'établissait à 397 personnes, dont 350 à statut permanent, comparativement à 366 personnes, dont 324 à statut permanent, au 31 mars 2005. L'année 2005-2006 a permis la constitution de toutes les unités administratives liées à la gouvernance du Ministère, créé en février 2005, ce qui explique l'augmentation de l'effectif. Le tableau 1 fait état de la répartition du personnel par catégorie d'emploi pour 2005-2006 et 2004-2005.

Tableau 1

Effectifs en place au 31 mars 2006 et au 31 mars 2005

Catégories d'emploi	Nombre 2005-2006	Nombre 2004-2005
Cadres	23	23
Professionnelles et professionnels	203	189
Fonctionnaires	171	154
Total	**397**	**366**

La situation en matière d'attraction et de rétention de la main-d'œuvre

Le Ministère, se préoccupant de la disponibilité des personnes, consacre des efforts à l'accueil, à l'intégration, au développement et à la rétention du personnel. C'est pourquoi il élabore actuellement un programme d'accueil du personnel, encourage l'acquisition de connaissances et valorise des actions (gestes de reconnaissance, information, consultation du personnel, etc.) visant à contribuer à l'amélioration du climat de travail.

Le taux de roulement du personnel

Le taux de roulement pour 2005-2006 se situe à 12,6 %, comparativement à 4,0 % l'an dernier. Il faut préciser cependant que le mode de calcul prescrit inclut les nouveaux postes permanents créés. Or, la création du Ministère a entraîné l'ajout de plusieurs postes liés aux unités administratives constituant la gouvernance. Le taux de roulement pour 2005-2006 aurait été de 6,3 % en excluant les postes nouvellement créés.

La mobilisation du personnel

- L'information

Les autorités ministérielles veillent à communiquer les objectifs stratégiques de manière à favoriser l'adhésion du personnel et à l'informer régulièrement sur l'évolution des grands dossiers de l'organisation. Les gestionnaires s'assurent de donner l'information nécessaire à la réalisation des mandats qu'ils confient à leurs employées et employés.

- La consultation

Trois comités (comité ministériel sur l'organisation du travail, comité mixte ministériel de relations professionnelles, comité ministériel de relations professionnelles) composés de représentantes et représentants du personnel servent de tribune aux employées et employés et leur permettent d'exprimer leurs points de vue, suggestions et commentaires.

La santé et la sécurité des personnes au travail

- Programme d'aide aux employées et employés

Les membres du personnel du Ministère continuent d'avoir accès au programme d'aide aux employées et employés. Ce service, offert en impartition par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, a pour but d'aider les personnes aux prises avec des problèmes personnels ou professionnels susceptibles de compromettre leur santé psychologique. En 2005-2006, l'utilisation du service a légèrement diminué comparativement à l'année précédente.

- Comité de santé et sécurité au travail

Au cours de la dernière année, on a mis en place un comité de santé et sécurité au travail dans un édifice du Ministère et on a élargi un autre comité déjà en place dans un autre édifice afin que des représentantes et représentants du Ministère y soient associés. Ces comités ont pour rôle de favoriser des activités de formation, d'information, de sensibilisation et de promotion et peuvent faire toute recommandation qu'ils jugent pertinente au regard de la prévention collective en matière de santé et sécurité au travail.

- Santé psychologique au travail

Le Ministère voit à la promotion de la santé psychologique au travail en sensibilisant, par divers moyens, le personnel à l'importance de la qualité des relations interpersonnelles, de la gestion du stress et du climat de travail. Afin d'informer le personnel sur le sujet, il met des articles, vidéos ou autres documents à sa disposition, sur le site intranet. Des conférences sont également organisées à l'occasion. Ainsi, au cours de la dernière année, les membres du personnel ont pu, s'ils le désiraient, participer notamment à une conférence intitulée « Diminuer son stress et reprendre contact avec son corps ».

- Ajustement des postes de travail

Plusieurs interventions ont été accomplies afin de former des personnes-ressources en ajustement de postes de travail et de sensibiliser l'ensemble du personnel du Ministère à l'importance d'avoir un poste de travail bien ajusté pour maintenir une bonne posture et ainsi éviter toute blessure.

- Formation sur l'intervention préventive en situations d'agressivité, d'intimidation ou de menaces pour le personnel inspecteur

L'ensemble des inspectrices et inspecteurs de l'Agence des services à la famille a assisté à une formation de deux jours sur les interventions préventives en situations d'agressivité, d'intimidation ou de menaces.

- Formation sur le harcèlement psychologique

Des gestionnaires ont participé à une formation sur le harcèlement psychologique.

- Campagne de vaccination

Dans le cadre de la Campagne de prévention ministérielle en santé et sécurité 2005, et dans une optique de prévention, le Ministère a facilité l'accès de son personnel à une activité de vaccination antigrippale qui s'est tenue en novembre 2005.

- Campagne de prévention en santé et sécurité au travail

Une campagne de prévention a eu lieu du 17 au 21 octobre 2005. Différentes activités à l'intention du personnel, comme la tenue de conférences et de kiosques, ont été menées.

- Entente avec des centres de conditionnement physique

Afin de favoriser la santé et le bien-être physique de son personnel, le Ministère a conclu des ententes avec des centres de conditionnement physique.

Les ressources budgétaires et financières

Les crédits votés

Le portefeuille des activités relevant de la ministre comprend, selon le volume II du Budget de dépenses 2005-2006, les cinq programmes suivants :

1. Planification, recherche et administration
2. Mesures d'aide à la famille
3. Condition des aînés
4. Condition féminine
5. Curateur public

L'information contenue dans le présent rapport concerne seulement les activités des programmes 1 à 4. Le programme 5 sera abordé dans un rapport annuel de gestion distinct, déposé à l'Assemblée nationale par la curatrice publique.

Le programme 1, Planification, recherche et administration, vise à assurer la conduite de recherches ainsi que l'élaboration et l'évaluation de politiques favorables à l'épanouissement des familles et des enfants en concertation avec les ministères et organismes gouvernementaux. De plus, ce programme vise à planifier, à diriger et à coordonner les activités administratives essentielles à la gestion des programmes.

Le programme 2, Mesures d'aide à la famille, assure le financement de la gestion des services à la famille et à l'enfance. Il permet de favoriser l'accès à des services de garde éducatifs de qualité tout en assurant leur soutien financier. En outre, il a pour objectif de pourvoir au financement du service de la dette des centres de la petite enfance ainsi que du Régime de retraite à l'intention d'employées et d'employés œuvrant dans le domaine des services de garde à l'enfance. De plus, ce programme accorde à des organismes communautaires travaillant auprès des familles du financement en relation avec leur mission globale. Finalement, il assure le financement de la gestion du soutien aux enfants géré par la Régie des rentes du Québec et celui du fonctionnement du Conseil de la famille et de l'enfance.

Le programme 3, Condition des aînés, assure le financement du Conseil des aînés et du Secrétariat aux aînés. Ce programme vise à soutenir la valorisation de la participation des personnes aînées à la société québécoise, que ce soit sur le plan social, civique, économique ou professionnel, et à assurer la cohérence des interventions de l'État à l'égard des personnes aînées.

Le programme 4, Condition féminine, assure le financement du Conseil du statut de la femme et du Secrétariat à la condition féminine. Ce programme vise à promouvoir l'égalité et le respect des droits et du statut des femmes. Il vise à assurer la coordination et le développement des politiques et activités gouvernementales en matière de condition féminine.

L'utilisation des ressources budgétaires

Le budget de dépenses du Ministère, tel qu'il paraissait au volume II du Budget de dépenses 2005-2006 et excluant le Curateur public, s'élevait à 1 600 641 900 $. En cours d'exercice, le budget du Ministère a été augmenté de 4 819 300 $, afin de prendre en compte les transferts de responsabilités entre ministères. Le Ministère a également effectué certains réaménagements budgétaires entre les éléments d'un même programme.

Le budget de dépenses révisé du Ministère pour l'année 2005-2006 s'élève par conséquent à 1 605 461 200 $. Les dépenses réelles pour cette même année sont de 1 569 196 500 $, soit 36 264 700 $ de moins que le budget prévu. Les explications sommaires justifiant cet écart sont présentées dans les sections suivantes.

Les tableaux 2, 3, 4 et 5 présentent, pour chaque programme et élément de programme, le budget de dépenses révisé, les dépenses réelles pour l'exercice 2005-2006 ainsi que les dépenses réelles de l'exercice 2004-2005. Le tableau 6 présente quant à lui le budget d'investissements pour 2005-2006, les investissements réels pour 2005-2006 ainsi que les investissements réels pour l'exercice 2004-2005.

Il faut noter qu'en raison du remaniement ministériel survenu le 18 février 2005 et de la création du nouveau ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine qui en a résulté, les données comparatives présentées pour l'exercice 2004-2005 proviennent des ministères concernés par ce transfert de responsabilités.

Tableau 2

Utilisation des ressources au programme 1

Programme 1 Planification, recherche et administration	Budget de dépenses révisé 2005-2006 (en milliers de dollars)	Dépenses réelles 2005-2006 (en milliers de dollars)	Dépenses réelles 2004-2005 (en milliers de dollars)
Élément 1 – Planification, recherche et administration	24 503,5	21 314,4	18 083,7

Principales variations

Budget de dépenses

Pour 2005-2006, les dépenses réelles du programme 1 sont inférieures de 3 189 100 $ aux dépenses budgétisées. Cette sous-utilisation du budget de dépenses découle en partie des délais survenus avant que soient pourvus les postes des unités administratives constituant la gouvernance du Ministère, à la suite de sa création en février 2005. Cet écart s'explique aussi par la non-réalisation de projets de développement informatique, qui s'est traduite par une dépense d'amortissement inférieure à celle prévue. S'ajoute finalement le fait que certains contrats prévus n'ont pas été accordés et que certains projets en matière de politiques familiales ont été reportés en 2006-2007.

Dépenses 2005-2006

En 2005-2006, le Ministère a signé avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale une entente portant sur les services administratifs. En vertu de cette entente, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale fournit au Ministère des services dans les matières suivantes : ressources humaines, ressources matérielles, ressources informationnelles, vérification interne et enquêtes administratives, affaires gouvernementales, relations avec les citoyens et sécurité civile.

Le coût rattaché à cette entente s'élève en 2005-2006 à 5 329 100 $ et est comptabilisé dans les dépenses du programme 1. Cette somme inclut 3 447 500 $ pour les services de base, 790 700 $ pour des services rendus durant la période transitoire entourant la création du Ministère et 1 090 900 $ pour des services facturables, principalement liés aux ressources informationnelles, non inclus dans les services de base.

Il convient de noter que les dépenses réelles pour 2004-2005 incluent certaines estimations afin de refléter les coûts liés aux différentes unités administratives gérant les programmes transférés au Ministère en février 2005, ce qui rend plus difficile la comparaison des dépenses engagées en 2005-2006 et en 2004-2005.

Tableau 3

Utilisation des ressources au programme 2

Programme 2 Mesures d'aide à la famille	Budget de dépenses révisé 2005-2006 (en milliers de dollars)	Dépenses réelles 2005-2006 (en milliers de dollars)	Dépenses réelles 2004-2005 (en milliers de dollars)
Élément 1 – Gestion des services à la famille	18 100,5	16 986,5	17 628,3
Élément 2 – Soutien financier aux centres de la petite enfance et aux autres services de garde	1 445 818,4	1 430 534,0	1 353 417,7
Élément 3 – Service de la dette des centres de la petite enfance	4 573,0	390,5	s. o.
Élément 4 – Régime de retraite	42 542,2	40 866,7	39 900,0
Élément 5 – Soutien aux enfants	44 701,1	34 575,6	31 545,3
Élément 6 – Organismes communautaires	14 334,9	14 319,9	13 105,1
Élément 7 – Conseil de la famille et de l'enfance	1 135,1	1 088,6	1 012,4
Total du programme 2	**1 571 205,2**	**1 538 761,8**	**1 456 608,8***

* Exclut les sommes versées en vertu du programme de prestations familiales, remplacé le 1er janvier 2005 par le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

Principales variations

Budget de dépenses

Pour 2005-2006, les dépenses réelles du programme 2 sont inférieures de 32 443 400 $ aux dépenses budgétisées. Cet écart est attribuable principalement à l'ouverture de 7 238 nouvelles places, alors que les prévisions initiales étaient de 10 620 nouvelles places. Les dépenses engagées pour le soutien financier des centres de la petite enfance et des autres services de garde ont ainsi été inférieures.

Par ailleurs, le service de la dette des centres de la petite enfance a été moins élevé que prévu en raison des délais observés pour le refinancement des prêts temporaires accordés par la Corporation d'hébergement du Québec et leur transfert aux institutions financières.

Finalement, en ce qui concerne le surplus budgétaire relatif au soutien aux enfants, programme géré par la Régie des rentes du Québec, il est causé par la fin du programme d'allocation familiale le 31 décembre 2004 et par les ajustements finaux qu'elle a entraînés.

Dépenses 2005-2006

Les dépenses comptabilisées à l'élément 2 sont en hausse de 77 116 300 $ par rapport aux dépenses de l'exercice précédent. Cette augmentation découle, d'une part, de l'ajout de 7 238 nouvelles places en 2005-2006 et, d'autre part, de l'ouverture de 11 532 nouvelles places en 2004-2005, lesquelles produisent leur plein effet financier en 2005-2006.

Tableau 4

Utilisation des ressources au programme 3

Programme 3 Condition des aînés	Budget de dépenses révisé 2005-2006 (en milliers de dollars)	Dépenses réelles 2005-2006 (en milliers de dollars)	Dépenses réelles 2004-2005 (en milliers de dollars)
Élément 1 – Conseil des aînés	708,7	706,1	627,5
Élément 2 – Secrétariat aux aînés	2 041,4	1 911,4	1 879,1
Total du programme 3	2 750,1	2 617,5	2 506,6

Tableau 5

Utilisation des ressources au programme 4

Programme 4 Condition féminine	Budget de dépenses révisé 2005-2006 (en milliers de dollars)	Dépenses réelles 2005-2006 (en milliers de dollars)	Dépenses réelles 2004-2005 (en milliers de dollars)
Élément 1 – Conseil du statut de la femme	4 406,8	4 177,7	4 316,0
Élément 2 – Secrétariat à la condition féminine	2 595,6	2 325,1	2 552,5
Total du programme 4	7 002,4	6 502,8	6 868,5

Budget d'investissements

Le tableau suivant présente le budget d'investissements, comprenant les immobilisations et les prêts, placements et avances de l'exercice 2005-2006.

Tableau 6

Utilisation des ressources au budget d'investissements

Supercatégories	Budget d'investissements 2005-2006 (en milliers de dollars)	Investissements réels 2005-2006 (en milliers de dollars)	Investissements réels 2004-2005 (en milliers de dollars)
Immobilisations	6 594,5	2 545,7	nd
Prêts, placements et avances	2,0	0,9	nd
Total	6 596,5	2 546,6	nd

Principales variations

Les immobilisations présentées au budget concernent l'achat de biens capitalisables et le coût des développements informatiques. La sous-utilisation des budgets disponibles s'explique par le report de projets de développement à l'exercice suivant.

Les ressources informationnelles

Dans le domaine des technologies de l'information, le Ministère a opté pour un nouveau modèle de prestation de services. En effet, depuis sa création, il a confié au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, au moyen d'une entente, la responsabilité de veiller à ses besoins en technologies de l'information.

Par ce nouveau modèle de services partagés, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale s'est engagé à réaliser un plan d'informatisation du Ministère. Ce plan viendra remplacer les systèmes devenus désuets et mettre en place les assises de systèmes plus viables et plus robustes, adaptés aux nouvelles réalités du marché dans ce domaine. Parallèlement à cette initiative, le Ministère, par l'intermédiaire du même fournisseur de services, a aussi entrepris de réaliser les activités prévues dans son plan de gestion des ressources informationnelles en développement informatique.

- L'obligation de recueillir les coordonnées des quelque 15 000 responsables d'un service de garde en milieu familial a entraîné la création d'un registre électronique, qui a reposé sur un formulaire électronique accessible par un portail extranet temporaire.
- Dans ce même contexte d'attribution de subventions aux services de garde et dans le cadre du développement d'un nouveau système de gestion du financement, on a fait une analyse préliminaire concernant une future application de prestation électronique de services pour la transmission des rapports financiers annuels des services de garde.

- Parmi les autres réalisations d'importance en informatique, on remarque la conception d'un module de gestion des inspections des services de garde et la mise en place, sur l'intranet ministériel, d'un tableau de bord de gestion pour l'Agence des services à la famille.

La continuité de systèmes existants a été assurée, et des améliorations leur ont aussi été apportées :

- L'implantation de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance a marqué la deuxième moitié de l'année 2005-2006 en exigeant l'ajustement de la plupart des systèmes informatiques de mission du Ministère.

- D'autre part, comme chaque année, les applications informatiques qui permettent le financement des services de garde ont dû être ajustées afin d'incorporer les règles budgétaires de l'année 2005-2006.

En matière de sécurité informatique, le Ministère s'est doté d'une politique, d'un cadre de gestion et d'un registre d'autorité dont les paramètres sont en concordance avec les pratiques du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et les directives du gouvernement.

Au cours de l'année, les ressources informationnelles du Secrétariat à la condition féminine ont été intégrées à l'offre de service du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et font maintenant partie de l'entente de services partagés.

La protection des renseignements personnels

La garantie de confidentialité que le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine donne à ses diverses clientèles est la clé de voûte de la confiance que celles-ci lui témoignent. Aussi le Ministère accorde-t-il beaucoup d'importance à la protection des renseignements personnels et confidentiels qu'il détient afin de conserver cette confiance et de pouvoir ainsi agir efficacement pour le mieux-être des personnes.

En 2005-2006, le Ministère a poursuivi ses activités destinées à assurer l'accès aux documents et le respect de la vie privée de sa clientèle. Sur une base régulière, il a prodigué des avis et des conseils à son personnel afin que les projets en développement et les actions menées se réalisent en conformité avec les règles de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Par ailleurs, l'équipe ministérielle responsable de l'accès aux documents a répondu à 53 demandes d'accès, dans un délai moyen de 24 jours. Plus de 49 % de ces demandes avaient trait au résultat du traitement de plaintes portées à l'égard d'un service de garde, alors que 49 % concernaient des documents administratifs et que 2 % portaient sur des renseignements personnels. La majorité des demandes provenaient de citoyennes ou de citoyens, ou de personnes les représentant (66 %). Quant aux autres demandes, leur provenance se répartit comme suit : avocats ou notaires (4 %), journalistes (9 %), personnes élues (4 %), organismes publics (9 %), organismes communautaires (2 %), associations professionnelles (4 %) et entreprises privées (2 %).

Aucune décision rendue n'a été portée en appel auprès de la Commission d'accès à l'information.

L'accès à l'égalité et le renouvellement de la main-d'œuvre

Le Ministère rend compte du taux d'embauche et du taux de représentation de groupes cibles désignés conformément à l'article 53.1 de la Loi sur la fonction publique.

Renseignements généraux

L'embauche

	Personnel permanent	Personnel occasionnel*	Étudiantes et étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	4	9	12	0

* Le recrutement à titre occasionnel correspond à une première nomination à la fonction publique à titre de membre du personnel.

Nombre d'employées et d'employés permanents en date du 31 mars 2006

Effectif total (personnes)	350

Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

Rappel de l'objectif d'embauche : Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % du nouveau personnel permanent, occasionnel, stagiaire et étudiant provenant des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées, pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

Le taux d'embauche

	Personnel permanent				Personnel occasionnel*				Étudiantes et étudiants				Stagiaires				Total
	CC	Angl.	Aut.	PH	CC	Angl.	Aut.	PH	CC	Angl.	Aut.	PH	CC	Angl.	Aut.	PH	–
Nombre de personnes embauchées	1	0	0	0	1	0	0	0	7	2	0	0	0	0	0	0	11
Pourcentage	25 %	0 %	0 %	0 %	11 %	0 %	0 %	0 %	58 %	17 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	
Pourcentage global	25 %				11 %				75 %				0 %				44 %

* Correspondance entre personnel occasionnel et personnel régulier à temps partiel

Légende
CC : membres de communautés culturelles
Angl. : anglophones
Aut. : autochtones
PH : personnes handicapées

Rappel des objectifs : Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 %. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de représentation de 2 %.

Le taux de représentation

	Personnel permanent			
	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées
Représentation en nombre	13	1	1	3
Pourcentage	3,7 %	0,3 %	0,3 %	0,9 %

Femmes

Le taux d'embauche

	Personnel permanent	Personnel occasionnel	Étudiantes	Stagiaires
Nombre de femmes embauchées	4	6	7	0
Pourcentage	100 %	67 %	58 %	0 %

Le taux de représentation

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel*	Personnel technicien et assimilé	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier
Représentation en nombre	14	115	64	58	0	0
Pourcentage	61 %	64 %	75 %	95 %	0 %	0 %

Le taux de représentation des femmes correspond à des emplois permanents.
* Comprend ingénieurs, avocats, notaires, conseillers en gestion des ressources humaines, enseignants, médecins et dentistes.

Résultats comparatifs

*Le taux d'embauche global des groupes visés selon les statuts**

	Personnel permanent	Personnel occasionnel	Étudiantes et étudiants	Stagiaires
2003-2004	nd	nd	nd	nd
2004-2005	0 %	20 %	50 %	25 %
2005-2006	25 %	11 %	75 %	0 %

* Taux d'embauche global, en pourcentage, des membres des communautés culturelles, des anglophones et des autochtones pour les trois dernières années et, pour 2005-2006, incluant les personnes handicapées.

Le taux de représentation des membres des communautés culturelles

2003-2004	2004-2005	2005-2006
nd	3,7 %	3,7 %

Le taux de représentation des anglophones

2003-2004	2004-2005	2005-2006
nd	0,3 %	0,3 %

Le taux de représentation des autochtones

2003-2004	2004-2005	2005-2006
nd	0,3 %	0,3 %

Le taux de représentation des personnes handicapées

2003-2004	2004-2005	2005-2006
nd	1,2 %	0,9 %

Le renouvellement de l'effectif

Recrutement de jeunes (moins de 35 ans)

En 2005-2006, six personnes de moins de 35 ans (une personne à statut permanent et cinq à statut occasionnel) ont été engagées, ce qui représente un taux d'embauche de jeunes de 46 %. Si l'on considère le personnel permanent seulement, le taux d'embauche a été de 25 %. Pour cette même année, le taux d'embauche moyen de jeunes employées et employés permanents pour l'ensemble de la fonction publique a été de 7 %, ce qui situe le Ministère au-dessus de la moyenne gouvernementale. Aucune cible gouvernementale d'embauche pour le rajeunissement n'était fixée pour 2005-2006. Le Ministère a aussi embauché douze étudiantes et étudiants en 2005-2006, afin de permettre à des jeunes d'acquérir une expérience de travail et de développer leur employabilité. Cette expérience pourra susciter chez eux un intérêt à faire carrière dans la fonction publique et s'avère une façon de préparer la relève.

En 2004-2005, au total, deux personnes de moins de 35 ans à statut occasionnel ont été recrutées, ce qui représente un taux d'embauche de jeunes de 33 %. Une seule personne à statut régulier a été recrutée, de plus de 35 ans. La cible gouvernementale d'embauche était fixée à 75 % en 2004-2005. Cette même année, le Ministère a embauché seize étudiantes et étudiants.

Il faut préciser que, dans le cas du personnel occasionnel, seules les premières nominations au sein de la fonction publique ont été considérées.

Représentation des moins de 35 ans

En 2005-2006, la représentation ministérielle des personnes de moins de 35 ans à statut permanent et occasionnel a été de 11 %. La représentation gouvernementale moyenne des personnes de moins de 35 ans à statut permanent et occasionnel a été, pour cette même année, de 16 %.

Au cours de la dernière année, le Ministère a été vigilant en matière de dotation en personnel. Ainsi, lorsque possible, les exigences liées à l'expérience ont été réduites pour favoriser le renouvellement de l'effectif. De plus, une attention particulière est portée à l'accueil et à l'intégration du nouveau personnel. À cet effet, un programme d'accueil est actuellement en élaboration.

En 2004-2005, la représentation ministérielle des personnes de moins de 35 ans à statut permanent et occasionnel a aussi été de 11 %. La représentation gouvernementale moyenne des personnes de moins de 35 ans à statut permanent et occasionnel a été, comme pour l'année précédente, de 16 %.

Recrutement de jeunes (moins de 35 ans)

2005-2006	Moins de 35 ans	Nombre total d'embauches	Taux d'embauche
Personnel permanent	1	4	25 %
Personnel occasionnel	5	9	56 %
Total	**6**	**13**	**46 %**

2004-2005	Moins de 35 ans	Nombre total d'embauches	Taux d'embauche
Personnel permanent	0	1	0 %
Personnel occasionnel	2	5	40 %
Total	**2**	**6**	**33 %**

La politique linguistique

L'application de la politique linguistique du Ministère s'est faite sans problème au cours de l'année 2005-2006. Quelques entretiens avec un répondant du Ministère à l'Office québécois de la langue française ont permis de vérifier certains points au besoin. Ce soutien offert par l'Office s'est avéré très approprié, en cette première année d'existence du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine.

L'importante réforme de la loi sur les services de garde et les nouveaux mandats confiés à la ministre, en février 2005, ont fait en sorte que la création d'un comité permanent responsable de l'application de la politique linguistique devrait se faire au cours de la prochaine année.

Par ailleurs, les documents publiés par le Ministère font systématiquement l'objet d'une révision linguistique.

L'éthique au Ministère

Au cours de l'exercice 2005-2006, la mise en œuvre ministérielle relative à l'éthique a continué à s'accomplir dans un cadre conjoint, avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, par l'entremise de la répondante à l'éthique de ce ministère. Dans un tel cadre, plusieurs activités ont été menées. Celles-ci ont donné lieu notamment à des rencontres du comité ministériel de réflexion en éthique auquel siégeaient des représentantes et représentants de la Direction générale des politiques et de l'Agence des services à la famille, à l'élaboration d'une offre de service destinée aux gestionnaires et à l'initiation des nouveaux employés et employées aux enjeux de l'éthique.

Conscient de l'importance stratégique de ce dossier, le Ministère a décidé en avril 2006 d'en assumer directement la gestion et de désigner pour ce faire une de ses ressources à titre de répondante à l'éthique. Cela permettra d'adopter une approche éthique qui tiendra vraiment compte de la spécificité de la mission ministérielle.

Parmi les priorités déjà déterminées, on prévoit accomplir dès la prochaine année les activités liées à l'adoption d'un énoncé des valeurs ministérielles, à la promotion de leur intégration dans les pratiques et à la finalisation de la formation en éthique des gestionnaires du Ministère.

Les engagements et les réalisations en matière d'allègement réglementaire et administratif pour les entreprises

La réforme du cadre juridique des services de garde

La Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (2005, chapitre 47) a été adoptée le 16 décembre 2005. Les dispositions relatives à la création des bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial sont entrées en vigueur à la même date; les autres articles entreront en vigueur le 1er juin 2006. Cette loi a remplacé la Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance (L.R.Q., c. C-8.2).

La modification du titre de la loi traduit l'importance égale accordée à l'apport de chacun des trois types de prestataires de services de garde, soit le titulaire d'un permis de garderie, celui d'un permis de centre de la petite enfance et la personne responsable d'un service de garde en milieu familial.

La loi prolonge la durée des permis à cinq ans et prévoit les conditions de délivrance, de renouvellement, de suspension et de révocation de ces permis. Un permis de garderie pourra désormais être délivré à un conseil de bande, ce qui répond à une demande du milieu autochtone.

La loi rapproche de façon plus fonctionnelle les titulaires de permis de centre de la petite enfance et les titulaires de permis de garderie : elle élimine certains écarts tout en maintenant certaines différences. À cet égard, une seule et même définition de services de garde s'applique dorénavant aux deux types de titulaires de permis, ce qui permettra aux garderies de recevoir, par exemple, des enfants pour des périodes d'au plus 48 heures, comme les centres de la petite enfance.

Les titulaires de permis pourront combler la différence entre la capacité de leurs locaux et le nombre de places subventionnées en accueillant des enfants non admissibles à la contribution réduite, ce qui leur permettra d'augmenter leur revenu.

Le Ministère poursuit la préparation d'un projet de règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance et d'un projet de règlement sur la contribution réduite afin de compléter la mise en œuvre de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance.

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

En décembre 2005, le Vérificateur général du Québec a produit un rapport de vérification portant sur l'attribution à une association d'une subvention à la vie associative de 98 250 $. Cette intervention du Vérificateur général portait sur la conformité de la subvention avec la Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance. En outre, il a analysé un des critères d'admissibilité de la politique annuelle concernant la subvention à la vie associative 2004-2005.

Le Vérificateur général a conclu à la conformité de la subvention attribuée par le Ministère.

Il a par ailleurs souligné que le Ministère aurait avantage à préciser le critère d'admissibilité qui fait référence à la notion de représentativité. À cet égard, le Ministère a maintenu le *statu quo* pour l'exercice 2006-2007, compte tenu de la mise en vigueur de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance. Le Ministère compte cependant revoir le cadre de financement des regroupements et associations de services de garde pour l'exercice financier 2007-2008.

Annexe I

Lois et règlements dont l'application relève de la ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine au 31 mars 2006

Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (2005, chapitre 47) [en vigueur le 16 décembre 2005, à l'exception des articles 1 à 39, du premier alinéa de l'article 41, des articles 52 à 93, 95 à 157 et 161 à 165, qui entreront en vigueur le 1er juin 2006]

Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance (L.R.Q., c. C-8.2)

Règlement sur les centres de la petite enfance [C-8.2, r. 2]

Règlement sur la contribution réduite [C-8.2, r. 3]

Règlement sur l'exonération et l'aide financière pour un enfant en service de garde [C-8.2, r. 4]

Règlement sur les garderies [C-8.2, r. 5.1]

Loi sur le Conseil de la famille et de l'enfance (L.R.Q., c. C-56.2)

Loi favorisant l'établissement d'un régime de retraite à l'intention d'employés œuvrant dans le domaine des services de garde à l'enfance (L.R.Q., c. E-12.011)

Loi sur le ministère de la Famille et de l'Enfance (L.R.Q., c. M-17.2)

Décret concernant les modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère de la Famille et de l'Enfance [M-17.2, r. 2]

Loi sur les prestations familiales (L.R.Q., c. P-19.1)

Règlement sur l'allocation pour enfant handicapé [P-19.1, r. 01]

Règlement sur les prestations familiales [P-19.1, r. 1]

Loi sur le Conseil du statut de la femme (L.R.Q., c. C-59)

Règlement de régie interne du Conseil du statut de la femme [C-59, r. 2]

Loi sur le Conseil des aînés (L.R.Q., c. C-57.01)

Loi sur le curateur public (L.R.Q., c. C-81)

Règlement d'application de la Loi sur le curateur public [C-81, r. 1]

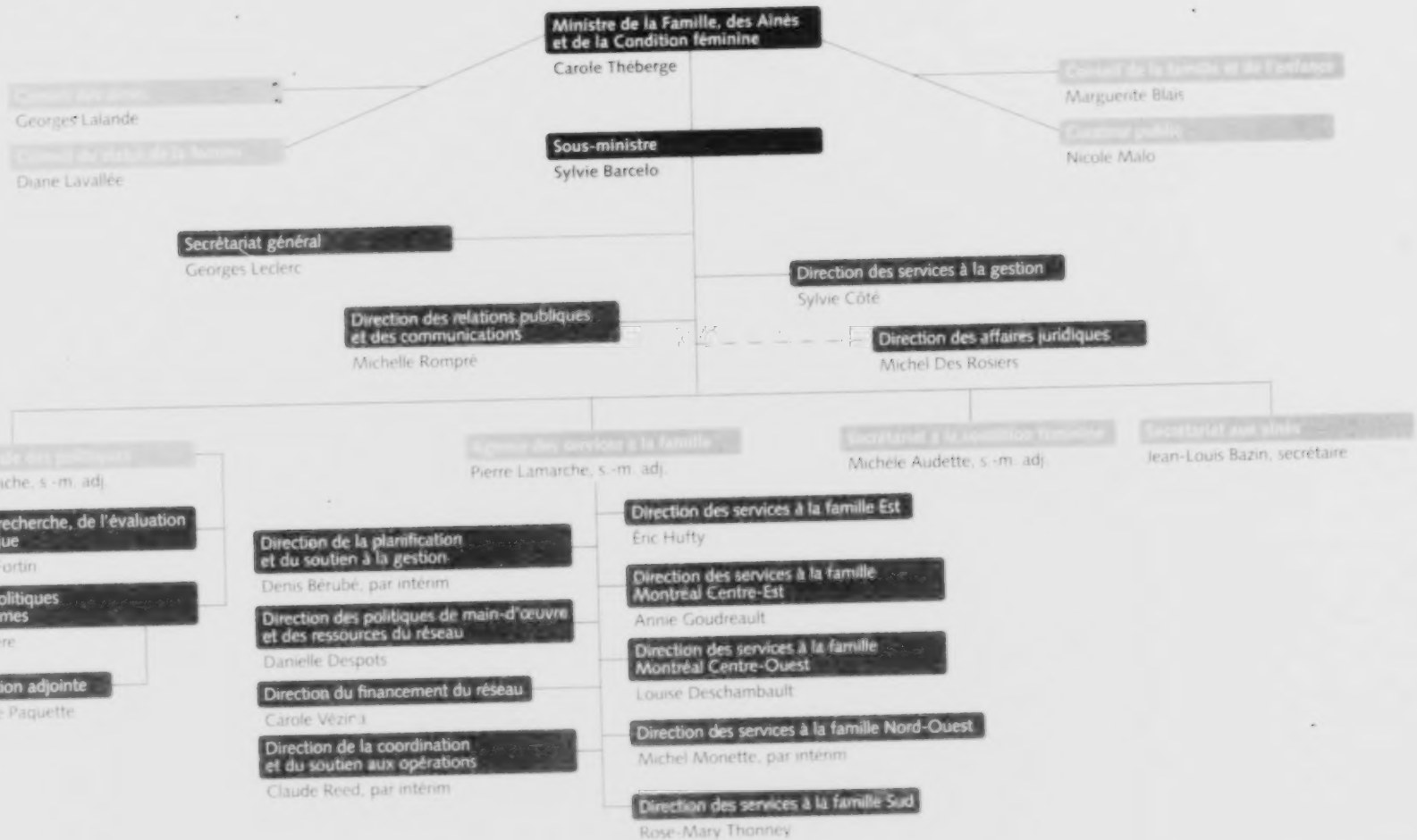
Règlement sur le délai de remise des biens appartenant à l'État [C-81, r. 2]

Décret concernant les honoraires, la nature et le montant des dépenses rattachées à certains biens, dont l'administration est confiée au curateur public [C-81, r. 4]

Loi sur les impôts (L.R.Q., c. I-3) [articles 1029.8.61.49 et suivants, relatifs à l'administration du versement d'un montant au titre d'un paiement de soutien aux enfants]

Annexe 2

Organigramme du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine au 31 mars 2006



Évaluation

Dans la foulée des travaux d'évaluation de la qualité des services de garde éducatifs menés au cours des années précédentes, le Ministère a publié, en 2005-2006, des protocoles d'utilisation pédagogique des outils de l'enquête Grandir en qualité. Par ces protocoles, le Ministère encourage l'autoévaluation et la réflexion critique des services de garde sur leurs forces et leurs difficultés et favorise le soutien pédagogique au sein des organismes offrant de la garde éducative. À l'instar des outils d'observation de l'enquête, les protocoles sont au nombre de trois : un pour le milieu familial, un pour les pouponnières et un pour les installations recevant des enfants de 18 mois ou plus. Il s'agit plus précisément des publications suivantes :

- *Protocole d'utilisation – Échelle d'observation de la qualité éducative – Les services de garde en milieu familial*, conception et rédaction : Louise Bourgon et Carole Lavallée, coordination : Marie-Patricia Gagné, collaboration : Véronique Forest et Suzanne Lamy, Québec, ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, 2005, 73 p.
- *Protocole d'utilisation – Échelle d'observation de la qualité éducative – Les services de garde en pouponnière*, conception et rédaction : Louise Bourgon et Carole Lavallée, coordination : Marie-Patricia Gagné, collaboration : Véronique Forest et Suzanne Lamy, Québec, ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, 2005, 77 p.
- *Protocole d'utilisation – Échelle d'observation de la qualité éducative – Les services de garde en installation pour les enfants de 18 mois ou plus*, conception et rédaction : Louise Bourgon et Carole Lavallée, coordination : Marie-Patricia Gagné, collaboration : Véronique Forest et Suzanne Lamy, Québec, ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, 2005, 75 p.

Avec la collaboration de l'Institut de la statistique du Québec, le Ministère a par ailleurs poursuivi en 2005-2006 l'évaluation des besoins des familles en matière de services de garde. L'enquête vise à actualiser les données recueillies en 2000 sur l'utilisation des services de garde, les préférences des parents et leurs besoins dans ce domaine. Au 31 mars 2006, les résultats sont sur le point d'être rendus publics.

En 2005-2006, le Ministère a terminé des travaux d'évaluation entrepris au cours de l'année précédente, tels que l'évaluation d'un projet pilote sur la conciliation travail-famille chez les responsables d'un service de garde en milieu familial (RSG) parents d'enfants de 6 à 9 ans et l'évaluation de l'implantation de l'Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques et de négligence menaçant leur santé physique.

Les travaux en vue de l'évaluation du fonctionnement du programme d'allocation versée aux services de garde pour l'intégration d'enfants handicapés se sont poursuivis en 2005-2006. Outre le fonctionnement du programme, les caractéristiques des clientèles, l'utilisation de la subvention et l'atteinte des objectifs de la mesure ont été examinées. Un contrat a également été attribué, en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, à deux chercheuses universitaires en vue d'évaluer la Mesure exceptionnelle

de soutien destinée à l'intégration dans les services de garde des enfants handicapés ayant d'importants besoins. Il s'agit, cette fois, d'examiner le rôle des personnes qui accompagnent les enfants lourdement handicapés en services de garde et d'évaluer la complémentarité de leur rôle avec celui des autres partenaires de l'intégration.

En 2005-2006, le Ministère a entrepris une évaluation des protocoles d'entente entre les CLSC (maintenant appelés centres de santé et de services sociaux) et les centres de la petite enfance (CPE), protocoles qui doivent favoriser l'échange de services et la collaboration entre les deux types d'établissements. L'évaluation a pour but de décrire le processus d'implantation et d'application des protocoles, d'en évaluer les retombées sur l'accès mutuel aux services des CPE et des CLSC et de déterminer les raisons expliquant la non-adhésion à un protocole de la part de certains CLSC et CPE.

L'évaluation d'un projet expérimental de services de garde en milieu rural défavorisé, le Projet Saint-Épiphane, a aussi démarré en 2005-2006. Les objectifs de l'évaluation sont de décrire l'implantation, le fonctionnement et les transformations du projet et d'estimer ses effets sur les enfants, les parents et la communauté qui en ont bénéficié.

Enfin, le Ministère a collaboré, et collabore toujours, avec des partenaires de plusieurs autres ministères, aux travaux d'évaluation du Plan gouvernemental de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Le groupe interministériel d'évaluation est présidé par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Recherche

Afin d'améliorer les connaissances et de faire évoluer la politique familiale, le Ministère a effectué plusieurs travaux de recherche, notamment sur les transformations familiales, le soutien aux parents et aux enfants, la conciliation travail-famille, les politiques familiales, la natalité, les milieux de vie des familles et les personnes aînées. Trois recherches ont été complétées en 2005-2006 et sont en attente d'une autorisation de publication.

Deux documents de statistiques ont été produits par le Ministère et rendus accessibles :

- *Un portrait statistique des familles au Québec – Édition 2005*, sous la coordination de Louise Dallaire, avec la collaboration de Roseline Allaire et autres, Québec, ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, 2005, 349 p.
- *Les familles et les enfants au Québec : principales statistiques – Édition 2005*, Québec, ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, 2005, 14 p.

Trois recherches, financées par le Ministère, ont donné lieu à des publications :

- *Étude sur la participation des aînés au développement de la société et sur les politiques du vieillissement au sein de quelques administrations de l'OCDE*, recherche et rédaction : École nationale d'administration publique, Québec, ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, 2006, 234 p.
- *Étude sur la participation des aînés au développement de la société et sur les politiques du vieillissement au sein de quelques administrations de l'OCDE – Recueil de pratiques exemplaires*, recherche et rédaction : École nationale d'administration publique, Québec, ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, 2006, 59 p.
- *Besoin de recherche, de formation et de transfert dans le domaine de l'enfance et de la famille*, Trois-Rivières, Conseil de développement de la recherche sur la famille du Québec, 2005, 35 p.

Le Ministère contribue au développement et à la diffusion des connaissances sur la famille en s'associant à des partenaires ou en étant membre de partenariats de recherche.

Le 31 janvier 2006, le Ministère a assisté à une activité de transfert des résultats tenue dans le cadre de l'Action concertée Le vieillissement de la population et ses impacts économiques et sociodémographiques et de l'Action concertée Déterminants de la santé financière à la retraite. Entreprises en 2001-2002 sous la coordination du Fonds québécois de recherche sur la société et la culture, ces actions concertées regroupaient dix-sept ministères et organismes, dont le Ministère. Sept rapports ont été produits par les chercheurs subventionnés. On trouve ces rapports dans le site Internet www.fqrsc.gouv.qc.ca.

Le Ministère codirige le partenariat Familles en mouvance et dynamiques intergénérationnelles. Ce partenariat est subventionné par le Fonds québécois de la recherche sur la société et la culture et il vise à favoriser l'avancement des connaissances sur la famille. En cours d'année, plusieurs séminaires ont été organisés à l'intention du personnel. De plus, quelques professionnelles et professionnels ont participé à des comités de discussion et d'échange sur des projets de recherche réalisés dans le contexte de ce partenariat.

Le Ministère est également membre du Conseil de développement de la recherche sur la famille du Québec. Cet organisme sans but lucratif favorise la diffusion et le transfert des connaissances dans le domaine de la famille. À titre d'exemple, les 3 et 4 novembre 2005, le Conseil tenait le 8e Symposium québécois de recherche sur la famille.

Annexe 4

Répartition régionale des places sous permis dans les services de garde au 31 mars 2006

Régions	Centres de la petite enfance						Garderies conventionnées*		Composantes en installations et en milieu familial et garderies conventionnées (total)		Garderies non financées	
	Établissements		Installations		Milieu familial							
	Nombre	Nombre de places	Nombre de composantes (1)	Nombre de places (2)	Nombre de composantes (3)	Nombre de places (4)	Nombre de garderies (5)	Nombre de places (6)	Nombre de services de garde (1 + 3 + 5)	Nombre de places (2 + 4 + 6)	Nombre de garderies	Nombre de places
01 Bas-Saint-Laurent	23	3 995	31	1 361	23	2 634	0	0	54	3 995	0	0
02 Saguenay–Lac-Saint-Jean	35	6 004	45	2 360	35	3 644	8	412	88	6 416	0	0
03 Capitale-Nationale	102	14 083	125	6 690	101	7 393	45	2 247	271	16 330	7	223
04 Mauricie	35	5 358	47	2 337	32	3 021	3	218	82	5 576	1	20
05 Estrie	52	7 530	65	3 304	51	4 226	4	253	120	7 783	2	50
06 Montréal	274	34 442	329	20 680	207	13 762	243	15 584	779	50 026	44	2 033
07 Outaouais	52	8 928	66	3 724	52	5 204	16	794	134	9 722	0	0
08 Abitibi-Témiscamingue	21	3 937	26	1 516	17	2 421	1	80	44	4 017	0	0
09 Côte-Nord	21	2 234	22	982	15	1 252	0	0	37	2 234	0	0
10 Nord-du-Québec	29	2 393	36	2 063	5	330	0	0	41	2 393	0	0
11 Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	11	2 038	17	697	9	1 341	1	23	27	2 061	0	0
12 Chaudière-Appalaches	46	8 656	69	3 213	46	5 443	14	673	129	9 329	2	56
13 Laval	41	7 272	46	2 820	38	4 452	41	2 662	125	9 934	7	240
14 Lanaudière	39	9 179	57	3 370	38	5 809	31	1 832	126	11 011	1	33
15 Laurentides	54	11 616	75	4 591	54	7 025	26	1 732	155	13 348	1	44
16 Montérégie	145	31 046	213	12 908	144	18 138	92	6 108	449	37 154	12	733
17 Centre-du-Québec	24	4 873	36	1 957	23	2 916	9	416	68	5 289	1	55
Total	**1 004**	**163 584**	**1 305**	**74 573**	**890**	**89 011**	**534**	**33 034**	**2 729**	**196 618**	**78**	**3 487**

* Les garderies conventionnées comprennent les services de garde dont le titulaire du permis est une entreprise à but lucratif ainsi que les services dont le titulaire du permis est une commission scolaire ou un organisme sans but lucratif dont le conseil d'administration n'est pas composé majoritairement de parents.

Indicateurs de gestion de l'organisation

Ressources humaines		2004-2005		2005-2006	
		Nombre	%	Nombre	%
Répartition de l'effectif par type et par catégorie d'emploi, en nombre de personnes en poste et en pourcentage du total des personnes en poste	• Personnel permanent	124	69	150	78
	• Personnel occasionnel	42	23	37	19
	• Cadres (y compris la haute direction)	23	6	23	6
	• Personnel professionnel	98	52	103	51
	• Fonctionnaires	145	43	161	43
	• Hommes	68	43	74	47
	• Femmes	197	57	236	53
Répartition de l'effectif par type et par catégorie d'emploi, en nombre de personnes autorisées et en pourcentage du total des personnes utilisées	• Personnel permanent	264.7	86	315.1	87
	• Personnel occasionnel	46.8	14	49.4	13
	• Cadres (y compris la haute direction)	20.3	5	26.6	7
	• Personnel professionnel	83.6	50	100.0	51
	• Fonctionnaires	191.4	44	162.9	13
	• Hommes	97.8	29	106.1	28
	• Femmes	243.6	71	278.4	72
Répartition de l'effectif au 31 mars par groupe d'âge, en nombre et en pourcentage de personnes et d'équivalents temps complet utilisés	Âge				
	• 34 ans ou moins	37	10	42	11
	• 35 ans à 54 ans	272	74	289	73
	• 55 ans ou plus	57	16	66	16
	Total	366	100	397	100
	Équivalents temps complet utilisés				
	• 34 ans ou moins	34.9	10	38.7	10
	• 35 ans à 54 ans	250.6	73	275.7	72
	• 55 ans ou plus	56.0	17	70.1	18
	Total	341.5	100	384,5	100

Ressources humaines		2004-2005	2005-2006
Taux de roulement du personnel permanent (à l'exclusion des postes occasionnels)	• Nombre de personnes remplacées à un poste permanent au cours de l'année, à l'exclusion des affectations/Nombre de postes permanents utilisés au 31 mars	4,0 %	12,6 %*
Nombre de jours de formation par équivalent temps complet (Loi favorisant le développement de la main-d'œuvre)	• Formation globale • Formation en prestation de services du personnel en contact avec les clientèles, population et entreprises	2,1 jours nd	1,2 jour 1,3 jour
		Du 1er avril 2005 au 31 mars 2008	**Du 1er avril 2006 au 31 mars 2009**
Prévision des départs à la retraite d'ici le 1er avril 2009, en nombre et en pourcentage des employées et employés	• Nombre de personnes visées et pourcentage par rapport au nombre d'employées et employés permanents au 31 mars	27 départs 8 % (27/324)	33 départs 9 % (33/350)

Ressources budgétaires et financières		2004-2005	2005-2006
Dépenses pour la formation et le développement du personnel	• Dépenses totales en formation par membre du personnel	585,17 $	556,16 $

Ressources informationnelles

Dépenses en matière de ressources informationnelles (montant, pourcentage de croissance et pourcentage par rapport aux dépenses totales de l'organisation)

- Dépenses en ressources informationnelles
- Croissance annuelle des dépenses en ressources informationnelles
- Pourcentage des dépenses en ressources informationnelles par rapport aux dépenses totales

En 2005-2006, le Ministère a opté pour un nouveau mode de gestion des technologies de l'information, soit les services partagés avec le centre interministériel de services partagés du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Il évalue actuellement les dépenses relatives aux ressources informationnelles compte tenu de ce nouveau mode de gestion.

Prestation de services		2004-2005	2005-2006
Achalandage selon le mode de prestation de services			
Nombre de prises de contact effectuées par la clientèle (en nombre de transactions)	• Téléphone	36 678	21 598
	• Comptoir	s. o.	s. o.
	• Courriel	2 695	2 725
	• Consultation sur le site Internet	489 328**	728 814
	• Transaction sur le site Internet	s. o.	s. o.
Satisfaction de la clientèle			
Nombre et pourcentage de services ayant été évalués et pourcentage de satisfaction obtenu pour chacun d'eux	• Nombre et pourcentage de services évalués	s. o.	s. o.
	• Taux de satisfaction par service évalué	s. o.	s. o.
Traitement des plaintes			
Nombre de plaintes reçues et traitées***	• Plaintes reçues	20	18
	• Plaintes traitées	10	10
Amélioration continue de la qualité des services			
Degré de mise en œuvre des mesures prévues dans le plan d'amélioration des services	• Pourcentage de mise en œuvre des mesures prévues dans le plan d'amélioration des services	s. o.	s. o.

* Taux de roulement si on exclut la dotation en personnel de postes nouvellement créés : 6,3 %.
**Données partielles puisque le portail Famille a été intégré dans le site du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille à l'automne 2004, ce qui a rendu impossible l'obtention de données pour l'ensemble de l'année.
*** Plaintes relatives aux engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

Famille, Aînés
et Condition féminine
Québec
Imprimé sur papier recyclé
pour la conservation